

Università degli Studi di Verona  
Dipartimento di Scienze Umane

Commissione Paritetica Docenti-Studenti

**Relazione annuale 2017**

## **Indice**

<b>Introduzione</b>	p. 3
Filosofia (L-5)	p. 6
Scienze Filosofiche (LM-78)	p. 10
Scienze dell'Educazione (L-19)	p. 15
Scienze Pedagogiche (LM-85)	p. 20
Scienze della Formazione Primaria (LM-85 BIS)	p. 26
Scienze della Formazione nelle Organizzazioni (L-19 e L-24)	p. 33
Formazione e sviluppo delle Risorse Umane (LM-51 e LM-57)	p. 38
Scienze del Servizio Sociale (L-39)	p. 43
Servizio Sociale in Ambiti Complessi (LM-87)	p. 50
<b>Conclusioni</b> comune ai singoli CdS	p. 54

## **Introduzione**

Gli incontri della Commissione Paritetica Docenti-Studenti del Dipartimento di Scienze Umane sono stati in questi anni rivolti a elaborare modalità condivise di lavoro, avviando e ispirando una riflessione specifica sui temi in oggetto, in base al mandato delle Paritetiche e alle indicazioni pervenute nel tempo dal Presidio di Qualità. Incontri seminariali e laboratoriali sono stati in questo senso avviati all'interno dei CdS con gruppi di studenti, coordinati dalle singole sottocommissioni della nostra CP. Tali incontri sono stati finalizzati all'analisi e al monitoraggio dell'efficacia dell'offerta didattica e alla costruzione di proposte correttive di miglioramento. Inoltre la CP ha inteso presentare agli studenti il proprio mandato attraverso l'intervento durante le lezioni di alcuni corsi obbligatori o più frequentati, prassi che verrà mantenuta e resa anzi più sistematica nel prossimo a.a.

La Relazione prodotta in riferimento all'a.a. 2016-2017 è pertanto il risultato dell'integrazione di elementi emersi da fonti e processi differenti: le riflessioni e criticità emerse dalle discussioni con gli studenti all'interno della Paritetica stessa; il lavoro avviato dagli studenti all'interno dei singoli corsi finalizzato ad una condivisione nei *gruppi di lavoro con altri studenti*; la documentazione disponibile derivante dalle procedure di autovalutazione e presentazione pubblica dei singoli CdS; i dati relativi ai Questionari sulla valutazione della didattica da parte degli studenti dei singoli CdS triennali e magistrali afferenti al Dipartimento.

*Il lavoro di natura qualitativa e discorsiva* è stato ispirato da una diffusa percezione presso i docenti e gli studenti di una grave insufficienza dello strumento dei Questionari sulla didattica. Tuttavia le nuove linee guida per la stesura della Relazione annuale hanno dato quest'anno l'impressione di voler rendere secondarie, quando non marginali, questa e analoghe esperienze di elaborazione di buone pratiche di valutazione e autoriforma dei CdS, visto che le fonti preponderanti della Relazione di quest'anno – conformemente alle indicazioni del PQA – sono di tipo quantitativo, a cui si aggiunge la richiesta di un'analisi dei documenti dei CdS. Privilegiando quasi esclusivamente il Questionario della didattica e le analisi dei dati si vede pertanto drasticamente ridotto l'apporto e il valore della componente

studentesca, che ha sempre dato un contributo fondamentale al lavoro di questa Commissione e che al momento non riscontra reali ricadute del proprio lavoro sui corsi di laurea.

Il nostro lavoro pregresso – quello stesso che ha permesso in un recente passato di dare indicazioni precise ai fini di un miglioramento dell’offerta didattica – ha tuttavia mostrato come la maggior parte delle problematiche di un CdS non vengano colte da uno strumento come i Questionari, quanto meno nella loro configurazione e forma attuali. Riteniamo che il percorso avviato da questa CP possa fornire proposte importanti di miglioramento, che più difficilmente emergono dalla sola analisi quantitativa dei Questionari. Il percorso di lavoro di gruppo con gli studenti rappresenta, a nostro avviso, un utile strumento per gli studenti per acquisire una maggiore consapevolezza del loro “stare” all’Università, promuovendo una partecipazione attiva e un coinvolgimento degli studenti tanto nell’individuazione dei problemi, quanto nella elaborazione di possibili soluzioni.

È a partire da questa convinzione che la nostra CP si impegna sin da subito ad avviare al proprio interno un’elaborazione ai fini di *individuare e formalizzare modalità condivise e riconoscibili, oltreché utilizzabili, per svolgere il lavoro di gruppo con gli studenti dei singoli CdS*, anche allo scopo di coinvolgere un campione rappresentativo del corpo studentesco.

Intendiamo inoltre, sempre ai fini di implementare le occasioni di scambio e confronto, *promuovere incontri rivolti in particolare alle matricole*, prassi avviata già nello scorso a.a. e che ci proponiamo di consolidare nei prossimi anni.

Segnaliamo inoltre che negli ultimi mesi è entrata a far parte della CP la componente relativa al corso di nuova attivazione della Laurea Magistrale a Ciclo unico di Scienze della Formazione Primaria. In assenza di quelle consuete, le fonti della relazione riguardante questo specifico CdS sono state: - documento di accreditamento ANVUR; - documentazione pubblica del CdS; - incontri con gli studenti.

La Commissione Paritetica del Dipartimento di Scienze Umane è composta dai docenti:

Sergio Cecchi

Rosanna Cima

Marinella Majorano  
Stefania Pontrandolfo  
Gianluca Solla (Presidente)

e dagli studenti:

Carlotta Ferrarello  
Federica Giardni  
Aurora Goxhaj  
Christian Pirillo  
Nicole Zuanazzi

La relazione fa riferimento ai CdS che afferiscono al Dipartimento di Scienze Umane.  
Ogni singola area ha sviluppato la sua relazione, poi condivisa e discussa collegialmente.

Filosofia (L-5)

Scienze Filosofiche (LM-78)

Scienze dell'Educazione (L-19)

Scienze Pedagogiche (LM-85)

Scienze della Formazione nelle Organizzazioni (L-19 e L-24)

Formazione e sviluppo delle Risorse Umane (LM-51 e LM-57)

Scienze del Servizio Sociale (L-39)

Servizio Sociale in Ambiti Complessi (LM-87)

Scienze della Formazione Primaria (LM-85 BIS)

### **Date incontri della CP**

1 Marzo 2017

4 Aprile 2017

2 Maggio 2017

22 Novembre 2017

10 Gennaio 2018

17 Gennaio 2018

## **FILOSOFIA (L-5)**

### **A- Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti**

*Fonti: SUA-CdS, Verballi CdS, Riesami*

L'indagine sull'opinione degli studenti in merito alle attività didattiche risulta accessibile dal quadro B6 SUA-CdS. Nello stesso quadro viene presentata chiaramente la funzione dei questionari, i cui dati non vengono tuttavia analizzati o discussi. Una schematica elaborazione dei dati è invece presente nella Relazione del Riesame ciclico (contestualmente se ne sostiene anche la scarsa validità come strumento per la valutazione della qualità).

### **B- Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al potenziale raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato.**

*Fonti: Questionari, SUA-CdS, schede di insegnamento e Incontri con gli studenti organizzati dalla Commissione Paritetica*

Dal quadro B4 della SUA-CdS si evince unicamente una lista delle aule, dei laboratori, delle aule informatiche, delle sale studio e delle biblioteche con la loro ubicazione e il numero di posti a sedere. Per quanto riguarda ausili didattici aggiuntivi risulta attivo un servizio di e-learning.

La domanda presente nei questionari sulla didattica "Il materiale didattico è adeguato per lo studio della materia?" registra un'ampia maggioranza (90%) di risposte positive e molto positive. Da questo dato si può inferire un grado di soddisfazione globale elevato, confermato anche nel lavoro con portato avanti durante gli incontri con gli studenti. Nella sezione dei questionari riservata ai suggerimenti le richieste di "migliorare il materiale didattico" e di "fornire in anticipo il materiale didattico" si attestano rispettivamente sul 5,58% e il 9,62% per gli studenti frequentanti e sul 5,26% e 5,90 per quelli non frequentanti. Inoltre nello spazio riservato ai suggerimenti aperti è stata più volte segnalata una generale difficoltà nell'uso in aula di strumentazione tecnologica (computer, proiettori etc.).

Durante gli incontri con gli studenti organizzati dalla CP è anche emersa a più riprese l'esigenza di aule adeguate all'ampliamento dell'offerta laboratoriale e seminariale, considerata dagli studenti e dalle studentesse come peculiare del CdS in Filosofia.

Il Referente del CdS ha effettuato una ricognizione delle schede di insegnamento accertandone chiarezza e completezza, e congruità con i Descrittori di Dublino che inviati a tutti i docenti per mai, invitando talora i docenti a correggere o a completare le parti mancanti delle loro schede.

### **C- Analisi e proposte su validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi**

*Fonti: Sito web d'Ateneo, Questionari, Incontri con gli studenti organizzati dalla Commissione Paritetica*

Dall'analisi del sito web di Ateneo risulta che in sede d'esame la modalità utilizzata in via quasi esclusiva è quella del colloquio orale. Tale modalità è ritenuta dagli studenti coinvolti nei gruppi di lavoro la più appropriata per il loro corso di studi. Durante gli incontri con gli studenti viene confermata la coincidenza tra le modalità d'esame annunciate dai docenti in aula e sul sito web e le effettive modalità di svolgimento. Tale informazione è confermata anche dall'elevata soddisfazione rilevata dai questionari alla voce "Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?".

### **D- Analisi e proposte sulla completezza e sull'efficacia del Monitoraggio annuale e del Riesame ciclico**

*Fonti: Relazione di Riesame, AQ, Verbali Collegio Didattico*

La Relazione del Riesame Ciclico 2017 mostra come siano state prese in carico gran parte delle criticità e delle proposte sollevate dalla nostra CP nella scorsa relazione (2016/17) ai fini di una riorganizzazione generale del CdS Triennale in Filosofia.

Le schede risultano compilate in maniera chiara e completa e la CP rileva uno sforzo positivo nell'individuazione di target di miglioramento. Fa eccezione il caso dell'internazionalizzazione la cui strutturale debolezza viene ripresa e problematizzata più volte, ma per la quale non vengono individuate delle contromisure o dei correttivi.

Considerato il momento di transizione che sta attraversando il CdS, la CP si riserva di esprimere un giudizio circa l'efficacia delle misure correttive una volta che le modifiche d'ordinamento saranno entrate in vigore.

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

*Fonti: SUA-CdS*

Il documento risulta in progressivo aggiornamento nelle sue diverse parti e le informazioni presenti nella SUA-CdA corrispondono alle richieste del PQA. I dati relativi al Riesame e ai questionari sulla valutazione degli studenti risultano pubblicati e accessibili. Ad un'analisi testuale le informazioni appaiono globalmente chiare ed efficacemente comunicate. Fa eccezione quanto descritto nel quadro A3.b, in quanto non è adeguatamente esplicitato quali siano le "iniziative didattiche organizzate dall'Ateneo nel quadro dei programmi volti all'omogeneizzazione delle competenze in ingresso e dal Corso di laurea per colmare eventuali lacune specifiche".

Inoltre la lista dei "Docenti assegnatari di corsi" (Quadro B3 SUA) risulta incompleta a un controllo incrociato con le informazioni presenti sul sito web.

### **F- Ulteriori proposte di miglioramento**

*Fonti: Incontri con gli studenti*

Durante gli incontri con gli studenti organizzati da questa CP emerge come sussista una scarsa considerazione dei questionari sulla didattica da parte degli studenti, che non può che ripercuotersi sulla qualità stessa delle risposte date. Il PQA e i referenti dei CdS dovrebbero farsi carico di iniziative volte a sensibilizzare all'uso di questi strumenti. A fronte del perdurare di questa situazione – una tensione tra la crescente importanza dei questionari nell'ambito della valutazione e una scarsa consapevolezza o addirittura un atteggiamento di sospetto nei confronti dei questionari stessi – questa CP si è sin da sempre impegnata come mediatrice tra le opinioni e le segnalazioni degli studenti e i Referenti dei CdS, anche attraverso appositi incontri – pubblicizzati anche tramite social network – in cui gli studenti sono stati invitati a partecipare a un lavoro discorsivo di natura qualitativa di individuazione

delle criticità e delle eventuali soluzioni.

### **G- Coerenza tra i crediti formativi assegnati alle attività formative e gli specifici obiettivi formativi programmati**

*Fonti: Questionari, Incontri con gli studenti organizzati dalla Commissione Paritetica, Verbali dei CdS*

Questa CP ha segnalato già nella Relazione Annuale 2016-2017 come – in relazione al carico complessivo di CFU del CdS in Filosofia – esista il problema di un numero eccessivo di crediti attribuiti ad insegnamenti di ambito non-filosofico. Tale dato è avallato anche da un'analisi dei questionari sulla didattica. Si può infatti notare uno scollamento nelle valutazioni sulla proporzione tra crediti e carico di studio: la proporzionalità risulta elevata per gli insegnamenti strettamente filosofici e più bassa per gli insegnamenti di altri ambiti. Tale problema è stato preso in carico dal Collegio Didattico e dal Referente del CdS nella riorganizzazione dell'Ordinamento. Anche gli effetti di questa revisione saranno visibili nei prossimi anni e verranno analizzati dalla CP.

## **SCIENZE FILOFICHE (LM-78)**

### **A - Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti**

*Fonti: SUA-CdS*

Come già segnalato per il CdS triennale in Filosofia, l'indagine sull'opinione degli studenti in merito alle attività didattiche risulta accessibile dal quadro B6 SUA-CdS. Nello stesso quadro viene presentata la funzione dei questionari, ma non risulta presente alcuna analisi, elaborazione o discussione dei dati in questione. Similmente accade per il rapporto di Riesame ciclico e dalle SMA, in cui sono presenti numerosi riferimenti ai questionari, non corredate da un'effettiva analisi degli stessi.

### **B- Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al potenziale raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato.**

*Fonti: Questionari, SUA-CdS, schede di insegnamento e Incontri con gli studenti organizzati dalla Commissione Paritetica*

Dal quadro B4 della SUA-CdS si evince unicamente una lista delle aule, dei laboratori, delle aule informatiche, delle sale studio e delle biblioteche con la loro ubicazione e il numero di posti a sedere. Per la parte riguardante gli ausili didattici risulta attivo un servizio e-learning.

Dai questionari sulla didattica alla domanda "il materiale didattico è adeguato per lo studio della materia?" si evince che il grado di soddisfazione è elevato tanto per gli studenti frequentanti che per quelli non frequentanti. Nel 53% dei casi, infatti, il giudizio sull'adeguatezza del materiale didattico è "decisamente sì". Nella sezione riservata ai suggerimenti, le richieste di "migliorare il materiale didattico" e di "fornire in anticipo il materiale didattico" si attestano rispettivamente al 8,62% 5,85% per gli studenti frequentanti e al 2,99% e 11,9% per i non frequentanti. Inoltre, anche in questo caso, nella sezione dedicata ai suggerimenti aperti sono state frequentemente segnalate difficoltà con l'uso in aula di strumentazione elettronica (computer, proiettori etc.).

Nei gruppi di lavoro organizzati dalla CP è emersa a più riprese l'esigenza di aule adeguate all'ampliamento dell'offerta laboratoriale seminariale, considerata dagli studenti e dalle studentesse una caratteristica peculiare del CdS in Scienze Filosofiche.

Il Referente del CdS ha inviato a tutti i docenti le linee-guida per la stesura delle schede in rispondenza agli Descrittori di Dublino.

### **C- Analisi e proposte su validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi**

*Fonti: Sito web d'Ateneo, Questionari, Incontri con gli studenti organizzati dalla Commissione Paritetica*

Dall'analisi del sito web di Ateneo risulta che la modalità utilizzata in via quasi esclusiva è quella del colloquio orale, che, così come accade per il CdS triennale, è ritenuta dagli studenti la modalità più appropriata per il CdS in Scienze Filosofiche. Dagli incontri con gli studenti emerge che gli esami si svolgono come comunicato. Tale informazione è confermata anche dall'elevata soddisfazione rilevata dai questionari alla voce "Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?".

Durante il lavoro con gli studenti è emerso il caso di un insegnamento in cui le modalità e il materiale d'esame venivano distinti tra frequentanti e non frequentanti, nonostante sul web venisse comunicato il contrario. Si è provveduto a segnalare il problema al Referente.

### **D- Analisi e proposte sulla completezza e sull'efficacia del Monitoraggio annuale e del Riesame ciclico**

*Fonti: Riesami (quadro D4 SUA CdS), Verbali AQ, Verbali dei collegi didattici*

La Relazione del Riesame Ciclico 2017 mostra come siano state prese in carico gran parte delle criticità e delle proposte sollevate dalla nostra CP nella scorsa relazione (2016/17) ai fini delle modifiche in itinere del CdS Magistrale in Scienze Filosofiche.

Nella loro globalità le schede risultano compilate in maniera chiara e completa e la CP rileva uno sforzo positivo nell'individuazione di target di miglioramento. Fa eccezione il caso dell'internazionalizzazione, per la cui debolezza strutturale – segnalata anche nel verbale del gruppo AQ 08.11.2017 – non vengono indicate strategie di intervento adeguate.

Inoltre si segnala che, nella sezione D4 “Riesame annuale” della SUA-CdS, la descrizione del lavoro del Riesame non risulta sufficientemente chiara, soprattutto nelle parti riferite al coinvolgimento della componente studentesca, dove non vengono chiariti né la sua composizione, né i criteri con cui è stata selezionata, né il ruolo effettivo che ha ricoperto nella stesura della Relazione.

Considerato il momento di transizione che sta attraversando il CdS, la CP si riserva di esprimere un giudizio circa l’efficacia delle misure correttive una volta che le modifiche d’ordinamento saranno entrate in vigore

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

*Fonti: SUA-CdS*

La pubblicazione della SUA-CdS corrisponde nelle modalità di divulgazione alle richieste del PQA e i dati relativi al Riesame ciclico e ai questionari sulla valutazione degli studenti sono pubblicati e visionabili sul sito. Nel complesso il documento risulta in continuo aggiornamento e le informazioni appaiono chiare ed efficacemente comunicate.

Si notano tuttavia alcune incongruenze nel Quadro della SUA-CdS “Il Corso di studio in breve” dove risulta che:

- la didattica del CdS in Filosofia dovrebbe svolgersi “in forma seminariale, cercando di andare oltre il consueto modello di lezione frontale” – affermazione non supportata da un’analisi delle schede di insegnamento e, per altro nemmeno così auspicabile per la totalità degli insegnamenti;
- è presente un Master di II livello di Filosofia come via di trasformazione che non risulta essere più stato attivato.

La CP propone che la SUA venga emendata e precisata in questi due punti.

Nel quadro A3.b (Modalità di ammissione) si fa riferimento a un colloquio d’ammissione che dovrebbe coinvolgere tutti gli studenti che si iscrivono partendo da un voto di laurea inferiore a 104/110. Il colloquio dovrebbe essere condotto da un’apposita commissione che valuti il possesso “dell’adeguata preparazione iniziale”. A fronte di queste indicazioni non vengono specificate composizione ed effettiva esistenza della commissione né nella SUA né nella finestra di riferimento presente sul Sito Web del CdS. La CP consiglia, anche dopo aver

valutato il punto durante gli incontri con gli studenti, di prescindere da questa prassi e di rendere del tutto libero l'accesso.

## **F- Ulteriori proposte di miglioramento**

*Fonti: Incontri con gli studenti*

Così come per il CdS triennale in Filosofia, anche negli incontri con gli studenti focalizzati sul CdS Magistrale in Scienze Filosofiche emerge come da parte degli studenti sussista una scarsa considerazione dei questionari sulla didattica, che non può che ripercuotersi sulla qualità stessa delle risposte date. Il PQA e i Referenti dei CdS dovrebbero farsi carico di iniziative volte a sensibilizzare all'uso di questi strumenti.

A fronte del perdurare di questa situazione – una tensione tra la crescente importanza dei questionari nell'ambito della valutazione e una scarsa consapevolezza o addirittura atteggiamento di sospetto nei confronti dei questionari stessi – questa CP si è sin da sempre impegnata come mediatrice tra le opinioni e le segnalazioni degli studenti raccolte nei gruppi di lavoro e i Referenti dei CdS attraverso appositi incontri – pubblicizzati anche tramite social network – in cui gli studenti sono stati invitati a partecipare a un lavoro di individuazione delle criticità e delle eventuali soluzioni.

Molti studenti hanno riferito negli ultimi mesi preoccupazione circa le ultime disposizioni dell'Ateneo per ottenere il riconoscimento dei 24 CFU indicati nel DM 616/17 e necessari per accedere al FIT (Formazione per l'insegnamento nelle scuole superiori). Come verificato dalla CP, le informazioni reperibili sul sito web non risultano esaustive e anche l'esistenza, la natura e le tempistiche delle iniziative intraprese in merito dall'Università non risultano chiare agli studenti. Nello specifico il bando pubblicato il 27 Novembre 2017 (riservato a quegli studenti che avessero già ottenuto quei CFU in ambito curricolare) si riferisce ad una finestra di iscrizione imminente e relativamente breve, considerato che prevede oltre alle numerose procedure burocratiche, anche un pagamento – che andrà versato anche dagli studenti iscritti all'Università di Verona e in corso. Non è inoltre chiaro se e quando verranno aperte ulteriori finestre e, dunque, se gli esami afferenti agli ambiti in questione che gli studenti avrebbero potuto sostenere durante la Sessione Invernale 2017/18 potranno essere riconosciuti, in che modalità questo potrà avvenire e se comporterà nuovi pagamenti. Un ulteriore problema è rappresentato dalla mancanza di informazioni reperibili dagli studenti in merito a natura,

modalità, tempistiche e costi relativi a percorsi formativi creati *ad hoc* per l'acquisizione accorpata dei 24 CFU in questione (iniziativa già attivata in molti Atenei). L'Ateneo dovrebbe attivare al più presto modalità chiare per ovviare a questo grave problema.

### **G- Coerenza tra i crediti formativi assegnati alle attività formative e gli specifici obiettivi formativi programmati**

*Fonti: Questionari, Incontri con gli studenti*

Le indicazioni che provengono dai questionari sono contraddittorie. Se l'87% degli studenti frequentanti e l'81% degli studenti non frequentanti ritiene che il carico di studio sia proporzionato ai crediti assegnati, il 13,54% suggerisce la necessità di alleggerirne il carico complessivo. Anche nei gruppi di lavoro gli studenti si esprimono positivamente rispetto alla congruenza tra carico di studio e CFU.

## **SCIENZE DELL'EDUCAZIONE (L-19)**

### **A - Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti**

*Fonti: SUA-CdS, Verballi CdS, Incontri con gli studenti*

Il quadro B6 SUA-CdS presenta la funzione dei questionari e viene espressa la loro importanza, non risulta però esserci nessuna elaborazione dei dati o discussione in merito. Dagli incontri con gli studenti organizzati da questa CP si rileva che non vi è una consapevolezza adeguata, da parte loro, riguardo l'importanza dei questionari, ciò comporta delle risposte sommarie e frettolose. In tal modo questo strumento risulta utilizzabile solo in parte per il suo scopo, riteniamo quindi vadano create occasioni di sensibilizzazione riguardo la compilazione dei questionari, per esempio, partendo dagli incontri con le matricole. La CP suggerisce inoltre che ogni docente si impegni a dichiarare l'importanza del questionario all'interno del proprio insegnamento. Questi accorgimenti renderebbero lo studente maggiormente responsabile della sua valutazione, e consapevole che è parte integrante dell'Università e del ruolo che svolge al suo interno.

### **B- Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al potenziale raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato.**

*Fonti: Questionari, SUA-CdS e Incontri con gli studenti organizzati dalla Commissione Paritetica*

Nel quadro B4 della SUA-CdS è presente una lista delle aule, dei laboratori, delle aule informatiche, delle sale studio e delle biblioteche con la loro ubicazione e il numero di posti a sedere. Per quanto riguarda ausili didattici aggiuntivi risulta attivo un servizio di e-learning.

La domanda presente nei questionari sulla didattica "Il materiale didattico è adeguato per lo studio della materia?" registra un'ampia maggioranza di risposte positive e molto positive (89.71% per i frequentanti e 82.19% per i non frequentanti).

Gli studenti, durante gli incontri, evidenziano la necessità di spazi in cui svolgere attività di

gruppo e laboratoriali in grado di accogliere didattiche non solo frontali. Questa necessità viene condivisa anche da alcuni professori (Verbale del Collegio Didattico di Scienze Pedagogiche del 12 luglio 2017).

### **C- Analisi e proposte su validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi**

*Fonti: Sito web d'Ateneo, Questionari, Incontri con gli studenti organizzati dalla Commissione Paritetica*

Dall'analisi del sito web di Ateneo risulta che la modalità maggiormente utilizzata in sede d'esame è la prova scritta. La maggior parte delle prove prevedono domande aperte, seguono domande a risposta chiusa ed alcuni esami prevedono sia la forma scritta che orale (domande e/o relazioni/progettazioni). Dai suggerimenti degli studenti frequentanti si evince che è apprezzata la stesura di una relazione scritta o lo sviluppo di un progetto relativo ai contenuti dell'insegnamento. La modalità scritta è ritenuta dagli studenti coinvolti negli incontri più "facile" ma non necessariamente la più appropriata per il loro corso di studi.

Dagli incontri con gli studenti viene confermata la coincidenza tra le modalità d'esame annunciate dai docenti in aula e sul sito web e le effettive modalità di svolgimento. Tale informazione corrisponde ai dati rilevati dai questionari alla voce "Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?", il grado di soddisfazione è 88,32% per i frequentanti e 82,19% per i non frequentanti.

### **D- Analisi e proposte sulla completezza e sull'efficacia del Monitoraggio annuale e del Riesame ciclico**

*Fonti: SMA, Riesame, AQ, Verbali Collegio Didattico*

La relazione della riunione congiunta di tre commissioni del Collegio Didattico del 19-7-2017 (Commissione di ammissione ai due CdS, Commissione Didattica e Formazione, Commissione AQ di Scienze pedagogiche) ad oggi risulta essere un parziale sostituto della relazione del Riesame Ciclico L19. L'analisi che la CP qui espone, quindi, è soprattutto frutto della lettura dei verbali del collegio Didattico dell'a.a. 2016-2017. Da essi emerge che si sono affrontate gran parte delle criticità evidenziate nella relazione CP 2016. In particolare l'avvio

del processo di ridefinizione del profilo professionale, culturale e formativo dell'Educatore ha impegnato il Presidente del Collegio Didattico, la Commissione Didattica e Formazione e i docenti in un incontro dedicato alla comune riflessione (Verbale Collegio Didattico del 7/12/2017). Il prolungamento dell'iter legislativo della legge n. 2443, "disciplina delle professioni di educatore professionale socio-pedagogico, educatore socio-sanitario e pedagoga", ha rallentato il percorso di riflessione, tuttavia le considerazioni condivise concordano con le indicazioni date dalla CP e saranno un buon punto di partenza per la ripresa della ridefinizione del profilo professionale ora che la legge è entrata in vigore.

Un secondo aspetto evidenziato nelle precedenti relazioni della CP riguarda l'iter per la richiesta delle tesi, come emerso anche dal lavoro durante gli incontri con gli studenti. Il Collegio Didattico ha elaborato, su proposta di un documento redatto dal Presidente, un regolamento, condiviso e vincolante per studenti e docenti, da rivedere ogni anno sulla base delle criticità che emergono (Verbale 7/12/2016 e 25/1/2017, approvazione del documento finale 8/3/2017).

Un altro punto riguarda la riduzione del numero delle matricole (verbale del 12/4/2017) reso attuativo nell'immatricolazione dell'a.a. 2017-2018 (da 450 a 230).

Non da ultimo l'impegno della Commissione Tirocini a dotarsi di tutors di tirocinio che accompagnino nella comprensione dell'esperienza le studentesse e gli studenti. A riguardo è emerso dagli studenti coinvolti negli incontri la proposta di inserire delle finestre temporali apposite, nelle quali non si svolgono le lezioni – come ad esempio per il CdS in Servizio Sociale – per lo svolgimento delle ore di tirocinio.

L'internazionalizzazione presenta un valore negativo, segnalato nella SMA (30/9/2017): la percentuale di laureati con durata normale del corso, che abbiano conseguito almeno 12 CFU all'estero, mostra dati nettamente inferiori alle medie considerate. Anche la percentuale di studenti iscritti al primo anno di laurea che abbiano conseguito il precedente titolo di studio all'estero è altalenante. Il problema è stato discusso nel Collegio Didattico (Verbale del 11/10/2017). I principali ostacoli appaiono legati al timore di approcciarsi con una nuova lingua dovuto probabilmente ai bassi livelli di conoscenza delle lingue straniere, al costo dei soggiorni all'estero in relazione alle capacità economiche.

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

*Fonti: SUA-CdS*

Il documento risulta chiaro nelle sue parti e le informazioni presenti nella SUA-CdA corrispondono alle richieste del PQA. I dati dei questionari sulla valutazione degli studenti risultano pubblicati e accessibili. L'analisi testuale conferma che le informazioni offerte agli studenti sono chiare e ben esplicitano i vari passaggi richiesti nei vari quadri della SUA. Le due aree distinte del percorso formativo sono chiaramente descritte, tuttavia si riscontra un ampio campo d'azione per la figura di "Educatore nei servizi di comunità".

Dagli incontri con gli studenti emerge la necessità di rendere molti insegnamenti più inerenti e centrati su questa figura educativa. Essendo un campo professionale molto diversificato, si segnala al Collegio Didattico la necessità di ampliare l'offerta formativa inserendo insegnamenti in grado di fornire competenze che soddisfino le principali aree professionali del settore educativo (ad es: processi educativi in situazioni di vulnerabilità dei minori e dei genitori, tossicodipendenze, adolescenze a rischio, teorie e metodi di accompagnamento delle persone anziane al domicilio e in strutture, teorie e metodi educativi nell'area dei richiedenti asilo, rifugiati e minori stranieri non accompagnati).

Per quanto riguarda invece l'area "Educatore nei servizi per l'infanzia" la maggior parte delle studentesse che sceglie tale percorso prospetta un impiego negli asili nido, nonostante la descrizione dell'area formativa sia relativa anche alla preadolescenza e adolescenza, ai minori inseriti in contesti scolastici. Tale dato è stato rilevato da due docenti che hanno posto la domanda alle studentesse frequentanti due insegnamenti obbligatori e che hanno comunicato la problematica alla CP. Si segnala, al riguardo, la necessità di migliorare la descrizione di tale area formativa, consapevole comunque degli orientamenti che vengono dati dalla legge Iori AS 2443 del 20/12/2017.

## **F- Ulteriori proposte di miglioramento**

*Fonti: Incontri con gli studenti*

Negli incontri con gli studenti organizzati dalla CP emerge la difficoltà nel contattare le strutture già convenzionate con l'Università per poter svolgere il tirocinio, in quanto è spesso problematico ricevere risposte. Auspichiamo che grazie all'informatizzazione del Tirocinio vi sia anche la possibilità di provvedere ad una scrematura degli Enti e si possa pensare a nuove

metodologie di valutazione delle strutture (feedback studenti, controlli da parte dei tutor) per garantire solo contesti di formazione in grado di adempiere agli obiettivi formativi stabiliti. Ritenendo utile l'uso della tecnologia all'interno del Cds confidiamo in un ampliamento e miglioramento dell'uso della piattaforma e-learning.

Emerge poi l'esigenza di un maggiore controllo sulla disposizione degli appelli d'esame, in modo da non ritrovare più esami nella stessa giornata, se non anche nella medesima ora.

La CP auspica che la riflessione sui profili dell'Educatore, il ripensamento dei due curricula e degli insegnamenti relativi, possa includere anche nel primo anno laboratori in cui vengano sollecitate competenze relazionali al fine di introdurre la circolarità tra sapere teorico e pratico.

Riteniamo infine utile disporre nello stesso semestre gli insegnamenti a scelta della medesima area disciplinare. Ciò consentirebbe allo studente di poter scegliere sia in termini di contenuti più affini al proprio percorso, sia in merito al carico di studio.

## **G- Coerenza tra i crediti formativi assegnati alle attività formative e gli specifici obiettivi formativi programmati**

*Fonti: Questionari*

La domanda presente nei questionari sulla didattica "Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?" registra una maggioranza di risposte positive e molto positive (85.17% per i frequentanti e 73.05% per i non frequentanti).

Nella sezione dei questionari riservata ai suggerimenti viene evidenziato come vi sia una eccessiva discrepanza tra il programma d'esame per gli studenti frequentanti e i non frequentanti. Ciò si riscontra anche nei questionari, dove si evince che ben 7 insegnamenti hanno ottenuto delle percentuali che spaziano dal 40 al 66% di studenti che considerano il carico di studio non adeguato ai crediti assegnati.

## **SCIENZE PEDAGOGICHE (LM-85)**

### **A - Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti**

*Fonti: SUA-CdS, Riesame*

Come già segnalato per il CdS triennale in Scienze dell'educazione, l'indagine sull'opinione degli studenti in merito alle attività didattiche risulta accessibile dal quadro B6 SUA-CdS. Nello stesso quadro viene descritta la funzione dei questionari, ma non risulta presente alcuna analisi, elaborazione o discussione dei dati in questione. Da quanto si evince dal rapporto di riesame ciclico della LM, è presente una difficoltà da parte dei docenti stessi ad accedere ai risultati dei questionari attraverso U-GOV. Il difficile accesso ai dati sta rallentando il processo di analisi, riflessione e individuazione di elementi migliorativi. Similmente accade per il rapporto di Riesame ciclico e dalle SMA, in cui sono presenti numerosi riferimenti ai questionari, non corredati da un'effettiva analisi degli stessi (Rapporto di riesame LM fine p. 17 inizio p. 18).

### **B- Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al potenziale raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato.**

*Fonti: Questionari, SUA-CdS, schede di insegnamento e Incontri con gli studenti Group organizzati dalla Commissione Paritetica*

Dal quadro B4 della SUA-CdS si evince unicamente una lista delle aule, dei laboratori, delle aule informatiche, delle sale studio e delle biblioteche con la loro ubicazione e il numero di posti a sedere. Per la parte riguardante gli ausili didattici risulta attivo un servizio e-learning.

Dai questionari sulla didattica alla domanda "il materiale didattico è adeguato per lo studio della materia?" emerge che il grado di soddisfazione è molto elevato tanto per gli studenti frequentanti che per quelli non frequentanti. Nel 90,36% dei casi gli studenti frequentanti valutano come positivo e molto positivo la qualità dei materiali didattici, mentre gli studenti non frequentanti valutano i sopracitati aspetti al 85,61%.

Tuttavia da un incontro della CP con gli studenti del corso di LM, tenutosi in data 7 novembre

2017, è emerso che alcuni docenti registrano le lezioni e le inseriscono sulla piattaforma E-learning. Questa modalità di insegnamento è stata valutata molto positivamente e potrebbe essere agilmente ripetibile da tutti i docenti sia per agevolare gli studenti lavoratori (pari al 70% del corso di laurea) sia gli studenti che frequentano regolarmente le lezioni.

Dagli incontri con gli studenti emerge l'esigenza di ampliare gli spazi di aggregazione all'interno dell'università poiché spesso risultano insufficienti alle esigenze dei numerosi lavori di gruppo, che sono caratteristici di questa LM.

### **C- Analisi e proposte su validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi**

*Fonti: Sito web d'Ateneo, Questionari, Incontri con gli studenti organizzati dalla Commissione Paritetica*

Dall'analisi dettagliata del sito web di Ateneo risulta che le modalità d'esame utilizzate sono, in ordine decrescente, una prova "mista" che prevede sia lo scritto che l'orale, una prova scritta a domande chiuse e aperte e l'esame orale.

Dai questionari alla voce "Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?", il grado di soddisfazione è 86,13% per i frequentanti e 85,89% per i non frequentanti.

La CP sottolinea la buona prassi di accertamento delle conoscenze acquisite attraverso esercitazioni scritte, gruppi di lavoro e discussione con i docenti. La criticità maggiore consiste nella diversificazione dei carichi di lavoro tra i componenti. A questo proposito si potrebbero dedicare degli approfondimenti su temi quali le "abilità sociali" applicate alla metodologia del "cooperative Learning" e i docenti potrebbero svolgere delle verifiche periodiche con i gruppi per valutarne l'andamento.

## **D- Analisi e proposte sulla completezza e sull'efficacia del Monitoraggio annuale e del Riesame ciclico**

*Fonti: Riesami (quadro D4 SUA CdS), Verbali AQ, SMA, Verbali dei collegi didattici*

Dalla Relazione del Riesame Ciclico 2017 emergono azioni migliorative e azioni caratterizzate dall'intenzione di esplicitare sempre più chiaramente il profilo del Pedagogista. In generale consideriamo che la Relazione del Riesame abbia tenuto in conto molti dei suggerimenti espressi nelle precedenti relazioni della CP. Rileviamo, inoltre, che il Riesame è stato costruito anche grazie al confronto con le studentesse e gli studenti, in dialogo con i docenti, in particolare con la Referente del CdS e con il Presidente del Collegio Didattico.

Nel Riesame sono state messe in evidenza le azioni migliorative (vedi quadro 1b) e quegli aspetti che richiedono ancora un cambiamento (vedi punto 5, quadro 1b, quadro 1c). Si evince, infine, dalla Relazione, e dal confronto con i Verbali, l'impegno continuo rivolto a delineare sempre meglio l'ambito operativo del/della pedagoga, documentato anche dagli incontri avvenuti con le Parti Sociali.

Se i profili delineati sono rispettivamente: “a) Coordinamento e gestione dei servizi educativi; b) Attività di consulenza specialistica, finalizzata alla progettazione e supervisione di interventi educativi e alla formazione degli educatori professionali e più in generale di quanti hanno compiti e responsabilità educative”, nella relazione del Riesame si esplicita chiaramente come il CdS mostri ancora delle problematiche date da una effettiva definizione del profilo culturale e professionale in uscita. Di conseguenza si riscontra una mancata coerenza tra gli obiettivi specifici dei singoli insegnamenti e la formazione del “Pedagoga”. Questa permanente discrepanza è stata oggetto di riflessioni collegiali e di confronto con quanto emerso dalle precedenti relazioni della CP e, come azione migliorativa, si sono inseriti alcuni nuovi insegnamenti e laboratori.

Il Riesame pone in evidenza l'accordo preso con le Parti Sociali per la formazione di un gruppo di lavoro specifico sul tema della figura del pedagoga, in vista di un auspicato cambiamento dell'Ordinamento didattico del CdS.

Un ulteriore punto critico segnalato nel Riesame riguarda il tirocinio, in particolare il bisogno di differenziare il tirocinio del pedagoga da quello dell'educatore. Il CdS ha avviato il ripensamento dell'attività di tirocinio, con l'obiettivo di differenziarlo da quello della triennale e renderlo più adeguato al profilo professionale in uscita. L'incontro con le parti

sociali avvenuto a maggio 2017 (vedi Riesame Ciclico quadro 1/3) ha messo in evidenza alcune problematiche: in primis la scarsa consapevolezza della differenza tra i due livelli di tirocinio, presente anche in molti degli Enti che accolgono tirocinanti; in secondo luogo, è frequente, nelle realtà del pubblico e del privato sociale, che il pedagogo svolga entrambi i ruoli, questo non facilita la differenziazione chiara in termini di saperi e competenze. Sulla base di queste considerazioni verranno intensificati gli incontri tra le Parti Sociali e la Commissione Tirocini (Rapporto di Riesame, quadro 4b punti 9 e 11, p. 18).

Un'altra proposta emersa negli incontri con gli studenti riguarda la possibilità di inserire delle finestre temporali apposite, durante il tempo dedicato al tirocinio, nelle quali non si svolgono le lezioni (come ad esempio per il CdS in Servizio Sociale).

Anche per la LM l'internazionalizzazione è un dato negativo (SMA, Riesame), gli indicatori del triennio confermano che raramente gli studenti intraprendono percorsi all'estero, un numero esiguo di studenti provenienti da università estere frequentano corsi della LM, e in generale gli insegnamenti vengono tenuti in italiano, con rare eccezioni in inglese derivanti dall'iniziativa dei singoli docenti. Le cause per le quali gli studenti non conducono esperienze all'estero sono di natura economica, di scarsa informazione e di timore nei confronti della componente burocratica (Riesame Ciclico).

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

*Fonti: SUA-CdS*

La pubblicazione della SUA-CdS corrisponde nelle modalità di divulgazione alle richieste del PQA e ai dati relativi al Riesame Ciclico e ai questionari sulla valutazione degli studenti sono pubblicati e visionabili sul sito. Il documento, nel complesso, risulta in continuo aggiornamento tuttavia le informazioni non sono efficacemente comunicate.

Dall'incontro con gli studenti (7 Novembre 2017) emerge l'esigenza di porre le informazioni principali maggiormente in evidenza sul sito web. Sarebbe inoltre utile avere una guida (on-line o cartacea) da distribuire agli studenti nel momento dell'immatricolazione (ad esempio le principali procedure per iscrizione on-line agli esami, al tirocinio).

## **F- Ulteriori proposte di miglioramento**

Nei mesi di luglio e agosto gli studenti si sono rivolti alla CP per esprimere la loro opinione riguardo al CdS in generale e agli insegnamenti del primo anno. È stato in seguito deciso di somministrare un questionario anonimo compilato dagli studenti, con l'obiettivo di ricevere un feedback (il questionario era di semplice conoscenza delle opinioni e non aveva un obiettivo scientifico). In seguito nell'incontro con gli studenti avvenuto il 7 novembre 2017 con gli studenti del CdS è emersa una forte volontà di miglioramento della situazione attuale (è stato stilato un verbale condiviso con la CP di Pedagogia e inviato alla Referente del CdS). Le criticità emerse da questo incontro riguardano la difficoltà a conciliare le ore di tirocinio con la frequenza delle lezioni, in quanto esso è tassativamente da svolgere a partire dal secondo anno. A tal fine è stato proposto di inserire delle finestre temporali apposite o di poterlo anticipare già al primo anno.

Per quanto attiene alla didattica, è stato sottolineato che essa assume troppo spesso una connotazione teorica, contenutistica e non congruente al profilo professionale che si andrà a svolgere. Per arginare questo problema sarebbe utile attivare maggiori laboratori, interventi di esperti del settore e rivedere le modalità del tirocinio. Inoltre, gli insegnamenti trattano tematiche molto distanti tra loro e perciò andrebbero maggiormente armonizzate.

Un altro fattore critico è rappresentato dalla forte diversificazione delle triennali di provenienza degli studenti, per questa ragione spesso i docenti tendono a ripetere concetti già trattati nel triennio (Scienze dell'Educazione). Pertanto bisognerebbe attuare una valutazione antecedente all'immatricolazione più specifica e i docenti dovrebbero definire un livello di conoscenze e competenze di "base" dal quale stilare i contenuti dei propri insegnamenti. Per gli studenti che dovessero presentare delle lacune potrebbero essere attivati dei laboratori con tutor oppure fruire di materiali per il superamento di tali mancanze.

Uno degli aspetti centrali sul quale gli studenti hanno posto la loro attenzione, riguarda l'uso della piattaforma e-learning. Questo strumento, se ampliato e migliorato, consentirebbe di agevolare sia i frequentanti che i non frequentanti, permetterebbe una comunicazione più tempestiva e potenzierebbe la didattica. In merito alla pianificazione delle materie, è stato segnalato che il secondo semestre del secondo anno andrebbe alleggerito dagli esami e dedicato maggiormente alla scrittura della tesi (una tesi di 12 CFU richiede uno studio dedicato). Inoltre, riteniamo utile disporre nello

stesso semestre gli insegnamenti a scelta della medesima area disciplinare. Ciò consentirebbe allo studente di poter scegliere sia in termini di contenuti più affini al proprio percorso, sia in merito al carico di studio.

Infine, è emersa l'esigenza di un maggiore controllo sulla disposizione degli appelli d'esame, in modo da non ritrovare più esami nella stessa giornata, se non anche nella medesima ora.

### **G- Coerenza tra i crediti formativi assegnati alle attività formative e gli specifici obiettivi formativi programmati**

*Fonti: Questionari, Incontri con gli studenti*

Le indicazioni che provengono dai questionari mostrano come l'80% degli studenti frequentanti e l'81% degli studenti non frequentanti ritiene che il carico di studio sia proporzionato ai crediti assegnati. Nonostante ciò, nel Incontro con gli studenti del 7 novembre 2017 tra gli studenti riguardo al CdS è emerso che esiste una forte differenziazione di carico di studi tra gli studenti frequentanti e non frequentanti (ad es. aumento dei testi per i non frequentanti, modalità di espletazione dell'esame differente).

## **SCIENZE DELLA FORMAZIONE PRIMARIA (LM-85 BIS)**

### **A- Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti**

*Fonti non disponibili*

I questionari sull'opinione degli studenti in merito alle attività didattiche non sono ancora stati somministrati. La CP si propone di analizzare nel tempo i risultati delle indagini a mano a mano che i dati si renderanno disponibili.

### **B- Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al potenziale raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato.**

*Fonti: SUA-CdS, Documento di Accreditamento del corso di studio dell'ANVUR, Incontri con una rappresentanza degli studenti*

Nel quadro B4 della SUA-CdS è presente una lista delle aule, dei laboratori, delle aule informatiche, delle sale studio e delle biblioteche con la loro ubicazione e il numero di posti a sedere.

Nel Documento di accreditamento del CdS dell'ANVUR erano evidenziati tra i punti di debolezza e i rischi del CdS:

- "l'effettiva disponibilità di aule e attrezzature adeguate per le tipologie di attività formative previste dal CdS (esercitazioni, didattica formativa, service Learning, ecc.)" (p. 2);
- "la gestione delle attività di laboratorio in un gruppo unico" (p. 1).

Tali rischi sono stati confermati nei primi incontri con la rappresentanza degli studenti che ha affermato di aver già sperimentato un disagio a causa dell'inadeguatezza di spazi e arredi per attività didattiche di gruppo e/o laboratoriali e la necessità di essere suddivisi in piccoli gruppi per svolgere attività didattiche di questo tipo.

La CP ha provveduto a segnalare tramite mail in data 12-01-2018 questo disagio degli studenti alla Referente del CdS. Il Comitato di Coordinamento del CdS Magistrale a Ciclo Unico in Scienze della Formazione Primaria (istituito con delibera del Consiglio di

Dipartimento del 25-10-2017 e del 20-12-2017 al fine di gestire il corso di studio di nuova attivazione in Scienze della Formazione Primaria fino alla futura attivazione del relativo Collegio Didattico) ha di conseguenza convocato una riunione dei suoi componenti per il giorno 24-01-2018 per discutere, tra i punti all'ordine del giorno, dei rilievi avanzati dall'Anvur e dalla CP. Quest'ultima si propone di continuare a osservare nel tempo il livello di efficacia di materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature a disposizione del CdS in relazione al raggiungimento dei suoi obiettivi di apprendimento.

### **C- Analisi e proposte su validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi**

*Fonti: Sito web d'Ateneo, Documento di Accreditemento del corso di studio dell'ANVUR, Incontri con una rappresentanza degli studenti*

Dall'analisi del sito web di Ateneo risulta che la modalità maggiormente utilizzata in sede d'esame è la prova scritta. La maggior parte delle prove prevedono domande aperte, seguono domande a risposta chiusa e alcuni esami prevedono sia la forma scritta che orale (domande e/o relazioni/progettazioni).

In riferimento all'esperienza dei primi quattro mesi di corso, gli studenti incontrati hanno confermato la coincidenza tra le modalità d'esame annunciate dai docenti in aula e sul sito web e le effettive modalità di svolgimento.

Rimane tuttavia da monitorare l'efficacia dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione agli obiettivi formativi per i profili professionali a cui il CdS intende preparare. La CP si propone di analizzare nel tempo anche questo aspetto del percorso formativo.

Dall'analisi della CP delle schede di insegnamento pubblicate sul sito web, risulta inoltre che le schede di alcuni docenti non siano completate in congruità con i Descrittori di Dublino, sebbene la maggior parte delle schede risultino chiare, dettagliate e in linea con gli stessi Descrittori. La CP ha provveduto a segnalare queste incompletezze alla Referente del CdS tramite mail in data 12-01-2018 e continuerà a osservare nel tempo l'aggiornamento delle schede di insegnamento. Il Comitato di Coordinamento del CdS Magistrale a Ciclo Unico in Scienze della Formazione Primaria ha convocato una riunione dei suoi componenti per il giorno 24-01-2018 per discutere dei rilievi avanzati dall'Anvur e dalla CP.

Nel Documento di accreditamento del CdS dell'ANVUR si evidenziavano tra i punti di debolezza e potenziali rischi del CdS:

- “le modalità di gestione della verifica della competenze in ingresso degli studenti e della loro verifica” (p. 1);
- “la realizzabilità del progetto dei laboratori di inglese in merito all’effettiva competenza linguistica in entrata degli studenti; a tal proposito la mancanza di verifica del livello di ingresso di ogni singolo studente potrebbe creare difficoltà ai docenti sin dal primo anno, in quanto gli obiettivi formativi potrebbero essere troppo elevati (es. lezioni in inglese)” (p. 2).

La rappresentanza degli studenti ha confermato che nell’ottobre del 2017 è stata già svolta una prova di rilevazione delle competenze in ingresso degli studenti al fine di organizzare meglio il Laboratorio di inglese che si terrà nel secondo semestre del corso. Il CdS ha dunque già attivato un’azione di miglioramento in merito a questo punto, sarà poi compito della CP analizzare e valutare nel tempo l’efficacia delle modalità di verifica adottate.

## **D- Analisi e proposte sulla completezza e sull’efficacia del Monitoraggio annuale e del Riesame ciclico**

*Fonti: Documento di Accreditamento del corso di studio dell’ANVUR*

A fronte della nuova attivazione del CdS e in attesa del suo primo riesame ciclico, la CP si limita a richiamare qui il Documento di accreditamento del CdS dell’ANVUR, che evidenziava tra i punti di forza del CdS:

- “l’attrattività del CdS stesso, unica strada per l’insegnamento nella scuola dell’infanzia e primaria” (p. 1)
- “la potenziale attiva interazione con il mondo della scuola per le attività di tirocinio e per il monitoraggio dell’efficacia del percorso formativo” (p. 1)
- “il rapporto con le parti sociali” (p. 1)
  
- “la sostenibilità nel tempo della gestione del sistema di monitoraggio dei risultati di apprendimento raggiunti dagli studenti per il coinvolgimento delle parti sociali (ad esempio: la redazione per ogni insegnamento di una relazione dettagliata sulle competenze acquisite dagli studenti differenziate in competenze concettuali e procedurali e la loro discussione

periodica con le parti sociali ed in particolare con il comitato di rappresentanza stabile previsto dal nuovo regolamento di Ateneo (All.4 e p. 2 delle Osservazioni)” (p. 2).

Sarà compito della CP analizzare e valutare nel tempo le modalità di realizzazione e la sostenibilità di tale gestione, così come altri aspetti riguardanti l’efficacia dei monitoraggi annuali del CdS.

### **E- Analisi e proposte sull’effettiva disponibilità e correttezza delle informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CDS**

*Fonti: SUA-CdS*

Da un’analisi delle parti pubbliche della SUA-CdS risulta che le informazioni siano presentate nel complesso in modo chiaro e dettagliato, andrebbero tuttavia completati e aggiornati alcuni punti.

In particolare, nel Quadro su Referenti e Strutture bisognerebbe:

- aggiornare il nome del Presidente (o Referente o Coordinatore) del CdS;
- inserire il nome di tutti i Docenti di riferimento;
- inserire i nomi dei Rappresentanti degli studenti
- inserire il/i nome/i del/dei Tutor
- aggiornare e completare l’elenco dei componenti del Gruppo di gestione AQ

Inoltre, nel Quadro B3 della SUA-CdS bisognerebbe:

- completare l’inserimento delle informazioni sui Docenti titolari di insegnamento.

La CP ha provveduto a segnalare i risultati di questa analisi tramite mail in data 12-01-2018 alla Referente del CdS e continuerà a monitorare nel tempo il progressivo aggiornamento della SUA-CdS in tutte le sue parti. Nel frattempo, all’ordine del giorno della riunione convocata per il giorno 24-01-2018 dal Comitato di Coordinamento del CdS Magistrale a Ciclo Unico in Scienze della Formazione Primaria risulta anche la voce “Integrazione gruppo di gestione AQ”.

### **F - Ulteriori proposte di miglioramento**

*Fonti: Documento di Accreditamento del corso di studio dell’ANVUR, Incontri con una rappresentanza degli studenti*

Tra i punti di debolezza del CdS segnalati nel Documento di Accreditamento del CdS dell'ANVUR risultava:

- “la gestione contemporanea del CdS di nuova attivazione e di quello gestito come “sede di Padova”, considerando in particolare le differenze tra i piani degli studi (aspetti amministrativi, laboratori, tirocinio diretto e indiretto, laboratori di inglese, ecc.)” (p. 1-2).

Tuttavia, contemporaneamente, nello stesso Documento, tra i punti di forza del CdS risultava:

- “l’esperienza decennale nella gestione del CdS come sede distaccata dell’Università di Padova” (p. 1).

In effetti la rappresentanza degli studenti incontrata non ha rilevato problemi di questo tipo nella gestione del CdS.

La CP avrà il compito di rilevare e segnalare eventuali difficoltà di gestione nel tempo, ma anche di sottolineare i punti di forza e i miglioramenti acquisiti dal CdS.

Dai primi colloqui con la rappresentanza degli studenti è emerso inoltre un elemento importante di criticità del CdS che la CP ha provveduto a segnalare via mail in data 12-01-2018 alla Referente del corso e che continuerà a osservare e valutare nel tempo. In particolare, gli studenti incontrati hanno segnalato che:

- circa la metà degli studenti iscritti al CdS, alla vigilia dei primi appelli degli esami di profitto della sessione di gennaio 2018, risultano ancora in attesa della chiusura delle procedure di riconoscimento dei crediti precedentemente acquisiti; gli studenti sottolineano il disagio e la difficoltà creati dal fatto che non sanno ancora come saranno valutati nelle prime sessioni d’esame.

Nella riunione convocata per il giorno 24-01-2018 dal Comitato di Coordinamento del CdS Magistrale a Ciclo Unico in Scienze della Formazione Primaria sono previste comunicazioni relative al lavoro svolto dalla Commissione Pratiche Studenti in merito al riconoscimento crediti.

## **G - Coerenza tra i crediti formativi assegnati alle attività formative e gli specifici obiettivi formativi programmati**

*Fonti: Documento di Accreditamento del corso di studio dell'ANVUR, Incontri con una rappresentanza degli studenti*

In merito alla coerenza tra i crediti formativi assegnati alle attività formative e gli specifici obiettivi formativi programmati, il Documento di Accreditamento del CdS dell'ANVUR evidenziava come punti di forza del CdS i seguenti punti:

- “i docenti di ambito pedagogico-didattico coinvolti nel progetto come docenti di riferimento” (p. 1)
- “il sistema di coordinamento tra i diversi insegnamenti (per anno e per ambiti disciplinari) per la verifica costante della coerenza con gli obiettivi formativi/di apprendimento del CdS” (p. 1)
- “il progetto Service Learning di innovazione didattica” (p. 1)
- “la gestione delle attività di tirocinio in più gruppi di studenti” (p. 1).

Contemporaneamente, lo stesso Documento definiva come rischi per il CdS i seguenti punti:

- “il piano degli studi predisposto nelle 5 annualità: attività di base previste anche al IV e V anno e attività caratterizzanti (comprese le didattiche disciplinari) previste anche nel I e II anno” (p. 1);
- “l'introduzione di alcune discipline di base (es. ambito pedagogico) relativamente poco coerenti allo sviluppo delle professionalità del CdS” (p. 2);
- “le attività di tirocinio indiretto da svolgersi presso l'università. Il numero di ore previste per il lavoro a scuola è di 500 ore (20cfu) a fronte delle 100 ore (4cfu) da realizzarsi in aula; tale suddivisione potrebbe risultare non sufficiente per garantire il raggiungimento degli obiettivi previsti di “a) preparare lo studente alle attività di Tirocinio Diretto, b) accompagnare lo studente nelle attività di Tirocinio Diretto fornendogli momenti di riflessione, discussione accompagnandolo e condivisione; c) sostenere lo studente nella stesura della relazione finale di Tirocinio” (p. 2).

Lo stesso Documento si concludeva raccomandando “al gruppo di gestione AQ del CdS di implementare al più presto azioni di miglioramento su tutti gli aspetti individuati come punti deboli e di rischio per il CdS, ma con particolare riferimento alle ore e cfu dedicati alle attività di tirocinio diretto ed indiretto, e alla definizione del piano degli studi, con specifico riguardo alle attività di base” (p. 2).

La rappresentanza degli studenti ha inoltre sottolineato un altro importante elemento di criticità, ovvero:

- il programma di alcuni insegnamenti caratterizzanti erogati nel primo semestre è risultato molto sbilanciato sulla parte Fondamenti (i contenuti propri di certe discipline) a discapito

della parte Didattica (le modalità di insegnamento delle stesse discipline); gli studenti richiedono di conseguenza maggiore tempo dedicato all'insegnamento delle Didattiche disciplinari.

La CP ha comunicato via mail in data 12-01-2018 alla Referente del CdS tutti questi elementi di criticità, elementi che si occuperà di osservare e valutare nel tempo, insieme agli elementi di forza dello stesso CdS, portando particolare attenzione alle ore e crediti formativi dedicati alle attività di tirocinio diretto e indiretto, e alla definizione del piano degli studi. Il Comitato di Coordinamento del CdS Magistrale a Ciclo Unico in Scienze della Formazione Primaria ha per il momento convocato una riunione dei suoi componenti per il giorno 24-01-2018 per discutere, tra i punti all'ordine del giorno, dei rilievi avanzati dall'Anvur e dalla CP.

## **SCIENZE DELLA FORMAZIONE NELLE ORGANIZZAZIONI (L-24, L-19)**

### **A - Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti**

*Fonti: Quadro B6 SUA-CdS, Questionario opinione studenti anno 2016/2017; Rapporto di Riesame ciclico – anno 2017, verbali del Collegio Didattico; incontri con gli studenti*

I dati relativi ai questionari sull'opinione degli studenti sono riportati all'interno del quadro B6 della SUA e sono analizzati in sintesi all'interno del quadro 2B del Rapporto di Riesame Ciclico – anno 2017, sezione *Valutazione studenti frequentanti* e *Valutazione studenti non frequentanti*. Il Rapporto di Riesame ciclico e i dati della SUA-CdS sono presentati e discussi all'interno del Collegio Didattico. Dagli incontri con gli studenti emerge, in alcuni casi, una scarsa consapevolezza del significato e dell'importanza dei questionari, considerati una procedura obbligatoria per accedere all'esame. Sarebbe utile fornire più chiare informazioni agli studenti rispetto a questo tema.

### **B - Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al potenziale raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato.**

*Fonti: Risultati dei questionari sull'opinione degli studenti a.a. 2016/2017; indagine con gli studenti con scheda a domande aperte; sezione B “Esperienza dello studente” della SUA-CdS; Verbali del Collegio Didattico*

Per quanto riguarda i questionari sull'opinione degli studenti, alla domanda “Il materiale didattico è adeguato per lo studio della materia?”, la maggioranza degli studenti frequentanti e non frequentanti fornisce risposte positive (rispettivamente il 51,67% e il 60,44%) e molto positive (rispettivamente il 36,51% e il 24,37%). Tuttavia, nella sezione dei questionari riservata ai suggerimenti, le richieste “Migliorare la qualità del materiale didattico” e “Fornire in anticipo il materiale didattico” rappresentano il 6,99% e il 5,69% delle risposte degli studenti frequentanti e il 6,81% e il 3,14% di quelle dei non frequentanti. I programmi dei corsi sono pubblicati con l'anticipo necessario per affrontare il corso di riferimento.

Dagli incontri con gli studenti è emersa una generale soddisfazione rispetto alle aule, che

risultano adeguate per lo svolgimento delle lezioni. L'elenco delle aule è fornito nel quadro B4 della SUA-CdS. Inoltre, emerge una generale valutazione positiva delle proposte di attivazione di laboratori (da almeno 2 CFU), ritenuti utili per favorire “processi di apprendimento partecipati”, coerenti con il profilo che si intende formare. Rispetto a questo punto, il Collegio Didattico e le diverse commissioni si sono da tempo attivate in tale direzione (cfr. Riesame approvato del 25/10/2017). Come indicato nel Verbale del Collegio Didattico del 18/10/2017, sono state approvate due nuove proposte laboratoriali, considerate “arricchimento strategico dell’offerta formativa”. Tuttavia, per facilitare la partecipazione degli studenti, la CP propone di rivedere la modalità e i tempi di comunicazione su tali iniziative.

Per quanto riguarda l’efficacia delle modalità di insegnamento, gli studenti frequentanti, nei questionari, rispondono in maniera positiva o molto positiva alle domande “Il docente stimola/motiva l’interesse verso la disciplina?” (il 44,58% e il 39,78%), “Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?” (il 45,20% e il 39,78%), “Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?”(il 46,66% e il 43,74%). Anche gli studenti non frequentanti mostrano soddisfazione rispetto alla “reperibilità dei docenti” (il 59% positivi, il 27,45% molto positivi).

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

*Fonti: Modalità d’esame dei singoli insegnamenti (sito web di Ateneo), verbali del Collegio Didattico; analisi dei questionari sull’opinione degli studenti a.a. 2016/2017; indagine con gli studenti con scheda a domande aperte*

Dall’analisi delle modalità d’esame proposte all’interno dei diversi insegnamenti e inseriti sul sito web di Ateneo, risulta che la maggior parte dei docenti utilizza una prova di valutazione scritta con domande aperte. Tuttavia, dagli incontri con gli studenti è emersa una valutazione positiva delle prove di esame orali, ritenute più adatte alla verifica delle conoscenze e competenze richieste. Inoltre, è stata espressa una valutazione molto positiva in merito all’utilizzo di prove di esame intermedie, quasi assenti durante l’arco dei tre anni. Questo dato è confermato dai questionari sull’opinione degli studenti presenti nella SUA-CdS (Quadro

B6), che vedono d'accordo una parte degli studenti frequentanti (il 13,18%) e una parte degli studenti non frequentanti (il 14,97%) e dal questionario a domande aperte.

Dai medesimi dati, emerge che le modalità di esame siano definite generalmente in modo chiaro (40,89% positive e 46,04% molto positive per gli studenti frequentanti e 49,69% positive e 35,04% molto positive per gli studenti non frequentanti). Tuttavia, gli studenti presenti negli incontri ravvisano uno scarso preavviso nella comunicazione delle date degli appelli di alcuni esami, in particolare per l'anno accademico in corso.

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

*Fonti: Analisi degli interventi correttivi dei Riesami (quadro D4 SUA-CdS); verbali dei Collegi Didattici*

Dalla Relazione del Riesame Ciclico 2017, emerge che il gruppo di gestione AQ si avvalga di un lavoro di condivisione e discussione con alcuni rappresentanti degli studenti del CdS. Rispetto alle criticità evidenziate attraverso il lavoro delle diverse Commissioni, in particolare Commissione AQ, Commissione Didattica e CP, sono stati proposti alcuni interventi correttivi discussi all'interno dei Collegi Didattici, parallelamente ad un percorso di proposta di revisione dell'ordinamento didattico. Tra gli interventi correttivi attuati: "implementazione di azioni di supporto" per la didattica e la valutazione della lingua inglese, elemento critico per diversi studenti nello scorso anno (cfr. Verbale 7/12/2016; Verbale incontro tra referenti, rappresentante studenti e Direttrice del CLA 15/02/2017); la proposta di attivazione di laboratori (cfr. Verbale 18/10/2016); l'incremento degli incontri di confronto con le parti sociali interessate che contemplan l'Ordine degli Psicologi del Veneto e aziende/enti e "strutture del territorio che si occupano di formazione, formazione continua, mobilità e gestione dell'entrata nel mondo del lavoro e orientamento" (cfr. SUA, riesame e Allegati al Riesame).

Inoltre, il percorso di modifica di ordinamento in atto, prevede di far fronte agli elementi di criticità dell'attuale CdS, al fine di favorire una maggior sostenibilità e specializzazione dell'offerta formativa. Tra gli elementi di criticità, l'analisi del Riesame mostra infatti un più elevato livello di abbandono del percorso di studi - rispetto alla media regionale e nazionale - da parte degli studenti che si iscrivono alla classe di laurea L-19, rispetto agli studenti iscritti

al CdS classe L-24, che riportano percentuali di abbandono inferiori. Inoltre, viene riportato che per la classe L-19 vi è un numero molto ridotto di iscritti rispetto alla classe L-24 (a.a. 2015/2016, 164 iscritti per la classe L-19, contro i 555 iscritti per la classe L-24).

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

*Fonti: SUA-CdS, incontri con gli studenti, analisi delle informazioni pubblicate sul web;*

Dall'analisi effettuata, la maggior parte delle informazioni della SUA risulta disponibile e accessibile al pubblico attraverso il web. In particolare nel Regolamento Didattico pubblicato sono esplicitati: finalità e obiettivi, profili, sbocchi occupazionali, requisiti per l'accesso, manifesto annuale degli studi e Guida per lo Studente, Calendario didattico, orario delle lezioni e relativi obblighi dei docenti, offerta formativa, esami e commissioni, tirocini e stage e informazioni prova finale. Inoltre sono chiaramente indicati i rappresentanti degli studenti e i tutor. I dati relativi al riesame e ai questionari sulla valutazione della didattica risultano accessibili e corretti all'interno dei documenti (cfr. Sua e Riesame).

### **F- Ulteriori proposte di miglioramento.**

*Fonti: incontri con gli studenti; questionario con domande aperte*

Attraverso gli incontri con gli studenti sono emersi alcuni elementi di criticità con relative proposte di miglioramento. Un primo aspetto riguarda la difficoltà per alcuni studenti nel reperire informazioni sul CdS (iniziative, attività laboratoriali, linee guida e lista di enti di tirocinio) attraverso il sito internet. Sono più volte emersi problemi di accesso e di utilizzo del sistema Esse3. Per quanto riguarda i laboratori, è stata proposta la possibilità di comunicarne l'attivazione tramite la mail istituzionale, oppure la realizzazione all'interno del sito internet di una sezione dedicata per garantire maggiore visibilità.

Molti studenti, soprattutto del terzo anno, riscontrano difficoltà nella raccolta di informazioni aggiornate riguardanti il tirocinio (linee guida e elenco aggiornato degli enti). Rispetto a questo, si segnala che lo stesso Collegio didattico e la Commissione Tirocini hanno previsto alcune azioni correttive: monitoraggio nel corso dell'anno del percorso di tirocinio; attivazione di pratiche innovative, che prevedono l'inserimento nelle sedi di tirocinio di

piccoli gruppi di studenti, modalità già parzialmente sperimentata nell'ultimo anno all'interno del progetto Smart Practice; ridefinizione delle linee guida (cfr. Riesame 25/10/2017).

Un'ulteriore proposta riguarda la necessità di monitorare la distribuzione dell'orario settimanale dei diversi insegnamenti, che rende difficoltosa la frequenza alle lezioni per gli studenti fuori sede.

#### **G- Coerenza tra i crediti formativi assegnati alle attività formative e gli specifici obiettivi formativi programmati.**

*Fonti: Questionario sull'opinione degli studenti in merito alle attività didattiche a.a. 2016/2017; incontri con gli studenti*

Dall'analisi dei questionari è emersa, in generale, una buona soddisfazione rispetto alla coerenza tra CFU assegnati e attività formative, con il 50,97% di risposte positive ed il 29,69% di risposte molto positive per i frequentanti, con il 57,29% di risposte positive e il 17,11% di risposte molto positive per i non frequentanti. Solo per un insegnamento emerge uno sbilanciamento tra assegnazione dei CFU e attività prevista per gli studenti all'interno del corso. Dalla discussione con gli studenti negli incontri sono emerse necessità diverse in base alla distinzione delle due classi di laurea. Gli studenti del percorso L-24 riterrebbero utile un incremento dei CFU in ambito psicologico per la loro classe, anche per favorire l'accesso alle magistrali LM-51. Tale richiesta è coerente con quanto proposto nel progetto di modifica di ordinamento (cfr. Riesame).

## **FORMAZIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE (LM-51, LM-57)**

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

*Fonti: Quadro B6 SUA-CdS, Questionario sull'opinione degli studenti in merito alle attività didattiche a.a. 2016/2017; Rapporto di Riesame ciclico – anno 2017, verbali del Collegio Didattico*

Anche per il CdS magistrale i dati relativi ai questionari sull'opinione degli studenti sono riportati all'interno del quadro B6 della SUA e sono analizzati in sintesi all'interno del quadro 2B del Rapporto di Riesame Ciclico – anno 2017. Il Rapporto di Riesame Ciclico e i dati della SUA-CdS sono presentati e discussi all'interno del Collegio Didattico.

Dagli incontri svolti emerge, da parte di alcuni studenti, una scarsa consapevolezza del significato e dell'importanza dei questionari. In alcuni casi, la loro compilazione è ritenuta una procedura obbligatoria per accedere all'esame. Anche per gli studenti della LM, sarebbe utile fornire più chiare informazioni agli studenti rispetto a questo tema.

### **B- Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al potenziale raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato.**

*Fonti: Risultati dei questionari sull'opinione degli studenti a.a. 2016/2017; sezione B “Esperienza dello studente” della SUA-CdS; verbali del Collegio Didattico; indagine con gli studenti con scheda a domande aperte*

Per quanto riguarda i questionari sulla didattica alla domanda “Il materiale didattico è adeguato per lo studio della materia?”, la maggioranza dei frequentanti e dei non frequentanti si orienta su risposte positive (rispettivamente, il 44,72% e il 63,21%) e molto positive (rispettivamente, il 38,62% e il 24,06%). Nella sezione dei questionari riservata ai suggerimenti, le richieste “Migliorare la qualità del materiale didattico” e “Fornire in anticipo il materiale didattico” si attestano rispettivamente sul 9,04% e il 3,01% per gli studenti frequentanti e sul 6,88% e 2,90% per quelli non frequentanti. Dagli incontri con gli studenti è

emersa una generale soddisfazione rispetto alle aule solo da parte degli studenti del secondo anno, mentre gli studenti del primo anno, notevolmente più numerosi, ritengono le aule a disposizione non sempre adatte alle attività didattiche e ai lavori di gruppo all'interno di alcuni insegnamenti. Anche per il CdS magistrale, il quadro B4 della SUA-CdS riporta l'elenco delle aule, la loro ubicazione e i posti a sedere disponibili. Per quanto riguarda l'efficacia delle modalità di insegnamento, gli studenti frequentanti, rispondono in maniera positiva o molto positiva alle domande: "Il docente stimola/motiva l'interesse verso la disciplina?" (rispettivamente, 41,87% e 45,12%), "Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?" (rispettivamente, 44,72% e 39,84%), "Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?" (rispettivamente, 39,02% e 49,19%). Anche gli studenti non frequentanti mostrano soddisfazione rispetto alla "reperibilità degli docenti" (48,11% positivi, 43,87% molto positivi). Dagli incontri con gli studenti emerge un apprezzamento per le attività formative a piccoli gruppi, sperimentazioni con metodologie e strumenti operativi utile per il futuro professionale.

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

*Fonti: Modalità d'esame dei singoli insegnamenti (sito web di Ateneo), verbali del Collegio Didattico; analisi dei questionari sull'opinione degli studenti in merito alle attività didattiche; indagine con gli studenti con scheda a domande aperte*

Dall'analisi delle modalità d'esame presenti sul sito web di Ateneo risulta che il metodo di valutazione più utilizzato è una prova scritta con domande aperte. Dall'analisi dei questionari si evince che le modalità di esame sono definite generalmente in modo chiaro dai docenti (37,40% positive e 46,75% molto positive per gli studenti frequentanti; 45,75% positive e 43,40% molto positive per i non frequentanti). Come per il corso triennale, si riterrebbe importante anticipare le tempistiche di comunicazione delle date degli appelli di esame e inserire eventuali prove di esame orale, ritenute più adatte per valutare le conoscenze e le competenze previste in alcuni insegnamenti.

Negli incontri con gli studenti, è stata espressa una valutazione positiva in merito all'utilizzo di prove di esame intermedie. Questa proposta è espressa da una piccola parte di studenti

anche nei questionari sulla didattica (5,12% per i frequentanti e l'11,59% per i non frequentanti).

Nella Relazione della CP dello scorso anno era stato segnalato come elemento critico per gli studenti del primo anno il periodo di svolgimento della prova di accertamento delle conoscenze per l'accesso alla LM (cfr. Relazione CP anno 2016). Nell'anno in corso, la data di svolgimento di tale prova è stata anticipata. Inoltre, si segnala che nel Collegio Didattico (cfr. Verbale del 20/11/2017) è stato approvato l'inserimento di una descrizione più dettagliata della modalità di svolgimento e del contenuto della prova ("Modalità di verifica delle conoscenze per l'accesso" e "Come prepararsi alla prova").

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

*Fonti: Analisi degli interventi correttivi dei Riesami (quadro D4 SUA-CdS), verbali del Collegio Didattico*

Dalle proposte emerse attraverso il lavoro delle diverse commissioni ed in particolare della Commissione AQ, Commissione Didattica e CP, sono state intraprese dal Collegio Didattico una serie di azioni, al fine di migliorare e monitorare la qualità del Cds: a) un progetto di modifica di ordinamento per il passaggio da corso di Laurea Magistrale interclasse a corso di Laurea Magistrale a classe unica, specificamene LM 51 – Psicologia. Tale proposta permetterebbe di costruire un percorso più coerente rispetto al profilo professionale, necessità molto presente per gli studenti della LM-51, più numerosi anche nel CdS magistrale (su 75 studenti immatricolati nell'anno 2016/2017, 64 sono iscritti alla LM-51 contro 11 della LM-57); b) la proposta di attivazione di sei laboratori (cfr. Verbale 18/10/2017) e di tre ulteriori laboratori all'interno dell'eventuale nuovo ordinamento (cfr. Verbale 20/09/2017), mirati alla "formazione di alcune competenze operative che permettano un inserimento efficace nel mondo del lavoro"; c) la descrizione più dettagliata delle caratteristiche della prova di accesso al CdS magistrale (cfr. Verbale 20/11/2017); d) l'attenzione e il monitoraggio della situazione delle aule e degli spazi (cfr. Verbale 20/09/2017); e) la possibilità di anticipare l'inizio del tirocinio al primo anno di corso – con la specifica del conseguimento di almeno 30 CFU (verbale 8/03/2017); f) l'incremento degli incontri di confronto con gli "esponenti delle stesse parti sociali fornendo un utile punto di contatto tra realtà accademica e realtà lavorativa del

territorio” (cfr. Riesame, SUA); g) “implementazione di azioni di supporto” per la didattica e la valutazione della lingua inglese, elemento critico per diversi studenti nello scorso anno (cfr. Verbale 7/12/2016; Verbale incontro tra referenti, rappresentante studenti e Direttrice del CLA 15/02/2017).

Rispetto all’efficacia di tali azioni, al momento disponiamo solo di dati parziali, la CP si propone di monitorarne nel tempo l’efficacia.

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

*Fonti: SUA-CdS, incontri con gli studenti, analisi delle informazioni pubblicate sul web*

Dall’analisi effettuata, la maggior parte delle informazioni risulta corretta, disponibile e accessibile al pubblico. I dati relativi al riesame e ai questionari sulla valutazione della didattica risultano descritti complessivamente per il CdS sul sito (<http://www.dfpp.univr.it/?ent=cs&id=361>). Inoltre nella SUA sono chiaramente indicati i rappresentanti degli studenti e i tutor. I dati relativi al riesame e ai questionari sulla valutazione della didattica risultano accessibili e corrette all’interno dei documenti (cfr. SUA e Riesame).

### **F- Ulteriori proposte di miglioramento.**

*Fonti: incontri con gli studenti; indagine con gli studenti con scheda a domande aperte*

Dagli incontri con gli studenti sono emersi alcuni elementi di criticità con relative proposte di miglioramento. Un primo aspetto riguarda la difficoltà, per alcuni studenti, nel reperire informazioni sul CdS (iniziative, attività laboratoriali, linee guida e lista di enti di tirocinio) attraverso il sito internet. Per quanto riguarda i laboratori, si ritiene utile fornire maggiori informazioni all’inizio di ogni anno accademico su tempi e modalità di svolgimento. Gli studenti ritengono la didattica laboratoriale, interna ed esterna ai corsi, fondamentale per acquisire competenze operative coerenti con il profilo di formatore e psicologo.

Come per il CdS triennale, per gli studenti rimane la difficoltà nel reperire informazioni rispetto al tirocinio. Sarebbe utile poter avere un elenco più aggiornato degli enti, con le relative possibilità di svolgimento, le linee guida e maggiori possibilità di contatto diretto con

alcune aziende per percorsi di tirocinio mirato. Rispetto a questo punto, il collegio didattico e la commissione tirocini hanno in programma una serie di azioni migliorative (cfr. quadro F del CdS triennale), da monitorare.

**G- Coerenza tra i crediti formativi assegnati alle attività formative e gli specifici obiettivi formativi programmati.**

*Fonti: Questionario sull'opinione degli studenti in merito alle attività didattiche, incontri con gli studenti*

Sia attraverso gli incontri con gli studenti, sia dall'analisi dei questionari, emerge una generale soddisfazione riguardo la coerenza tra i crediti formativi assegnati alle attività e gli specifici obiettivi formativi programmati. Infatti, gli studenti frequentanti forniscono prevalentemente risposte positive (47,56%) e molto positive (29,27%); andamento simile per gli studenti non frequentanti: 60,85% di risposte positive e 20,28% di risposte molto positive.

## **SCIENZE DEL SERVIZIO SOCIALE (L-39)**

### **A – “Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti”.**

*Fonti: Quadro B6 SUA-CdS; Rapporto di Riesame ciclico – anno 2017.*

Dalla lettura della parte B6 della scheda SUA non emergono proposte in merito all’analisi e alla gestione dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti. I risultati aggregati dei questionari sono stati inviati ai singoli docenti. La discussione sui risultati dei questionari ha costituito una importante risorsa anche per le proposte di modificazione dell’ordinamento didattico avanzate dal Collegio Didattico, proposte che hanno accolto la gran parte delle osservazioni critiche avanzate dagli studenti. Anche se le discussioni nel Collegio hanno messo in evidenza come la struttura del questionario andrebbe rivista anche con la modificazione di alcuni quesiti (ad es. quello relativo al rispetto degli orari di lezione, posto senza riferimenti temporali del periodo di svolgimento delle lezioni), non sono state avanzate specifiche proposte sul tema della valutazione, attraverso i questionari, della soddisfazione degli studenti.

Va sottolineato che dalle analisi fatte in sede di CP e con i rappresentanti degli studenti dei corsi di laurea in Scienze del Servizio Sociale è emerso come sia ancora molto raro che i docenti motivino gli studenti nella compilazione dei questionari di valutazione, spiegando loro l’importante funzione che questo strumento potrebbe svolgere per il miglioramento della qualità complessiva dell’offerta didattica.

### **B- Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al potenziale raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato.**

*Fonti: Modalità d’esame dei singoli insegnamenti (sito web di Ateneo); sezione B “Esperienza dello studente” della SUA-CdS; analisi dei questionari sull’opinione degli studenti in merito alle attività didattiche; indagine con gli studenti con scheda a domande aperte.*

Come premessa, va sottolineato che l'analisi delle risposte dei questionari di valutazione compilati dagli studenti riporta un quadro molto soddisfacente della qualità complessiva dell'offerta didattica del corso di laurea in Scienze del Servizio Sociale dell'Università di Verona. Nello specifico, per gli studenti (solo frequentanti, poiché vige l'obbligo di frequenza alle lezioni) il Corso di laurea triennale ha ottenuto un punteggio medio di 3.14 punti nel *range* tra 1 e 4 (dove 1 = "Decisamente no"; 2 = "Più No che Si"; 3 = "Più Si che No; 4 = "Decisamente Si). Tale valutazione positiva della didattica espressa soggettivamente dagli studenti è confermata anche dall'analisi dagli indicatori oggettivi ANVUR della qualità della didattica universitaria e riportati nella Scheda di Monitoraggio Annuale relativa agli anni 2013-2015 e discussa nel Collegio Didattico di Scienze del Servizio Sociale del 12 dicembre 2017, nella quale si certifica una situazione in cui l'offerta didattica del corso di laurea triennale si attesta "(...) su valori superiori alla media di area geografica e molto superiori rispetto alla media nazionale."

I dati dei questionari compilati dagli studenti mostrano come, su 26 insegnamenti previsti dall'ordinamento didattico, solo 8 hanno ottenuto punteggi totali inferiori al 3 anche se tutti in realtà con valori molto vicini a tale soglia.

Va sottolineato il dato significativo che circa uno studente su 4 ha dichiarato che per alcuni corsi di studio giudicava insufficienti le proprie conoscenze preliminari rispetto ai contenuti discussi in aula, mentre un altro 20% ha detto che per alcuni corsi il carico didattico era eccessivo rispetto ai CFU assegnati dal piano didattico.

- Riguardo alla valutazione sull'adeguatezza del materiale didattico fornito dai docenti del corso di laurea al fine del raggiungimento degli obiettivi di apprendimento emerge un quadro complessivamente piuttosto soddisfacente (punteggio medio 3,04 con un 79% di risposte positive) con solo 4 insegnamenti che non raggiungono nelle valutazioni degli studenti il valore di 3 anche se tutti questi insegnamenti si collocano molto vicini a tale soglia.

Va sottolineato che il Collegio Didattico ha potuto affrontare le problematiche qui indicate sia attraverso una discussione con i docenti interessati - i quali si sono generalmente dimostrati disponibili e rivedere i contenuti e il materiale dei loro corsi di studio - che mediante la proposta di cambiamento di ordinamento didattico nel quale si propone una diversa distribuzione dei contenuti dei corsi di studio. Ad esempio, l'introduzione prevista di

“Sociologia dell’immigrazione” potrebbe – tra le altre cose - alleggerire il corso di “Politica sociale” dai contenuti specifici sui temi delle politiche migratorie. Inoltre è previsto che i contenuti deontologici professionali vengano insegnati al primo anno nel modulo “Principi e fondamenti di servizio sociale” e non più nell’insegnamento di “Diritto penale”.

- Al fine di approfondire ulteriormente le indicazioni emerse nei questionari di valutazione, i componenti della CP hanno chiesto agli studenti del secondo e terzo anno della laurea triennale di compilare un questionario con 3 domande aperte che riportavano i quesiti di cui ai Quadri B e C dello schema di relazione della CP e con una domanda supplementare aperta su eventuali altri problemi rilevati ed eventuali proposte. Il questionario è stato distribuito e raccolto in forma anonima dai rappresentanti degli studenti che successivamente hanno fatto avere alla componente docente la raccolta delle risposte contribuendo ad elaborare una sintesi conclusiva. Su circa 80 studenti complessivamente frequentanti hanno partecipato alla rilevazione 30 rispondenti (circa il 40%).

Relativamente al quesito relativo al quadro B (che è stato riformulato nella seguente maniera: *“A suo parere, i materiali e gli ausili didattici, le attrezzature e le aule messe a sua disposizione sono efficaci per raggiungere gli obiettivi formativi desiderati? Secondo lei la strumentazione complessiva dell’università – comprese gli spazi di aula e di studio – rende possibile studiare ottimamente o rileva alcuni problemi? Se li rileva, sinteticamente quali potrebbero essere? Ha anche delle proposte in merito?”*) si possono sintetizzare le seguenti indicazioni emerse da questo sondaggio:

- Quasi tutti i rispondenti (21 su 30) hanno più o meno lamentato che le aule di studio presso il Palazzo di Economia sono poco funzionali ad una organizzazione del lavoro didattico che non sia centrato esclusivamente sulla lezione frontale. In particolare, gli studenti lamentano l’estrema difficoltà nel lavorare in gruppo e in modalità seminariali e di laboratorio, cose queste piuttosto limitanti in un corso di studi che vede gli studenti stessi impegnati in attività didattiche strutturate in forma dialogica e partecipativa (ad es. i “Laboratori di tirocinio professionale”).

Un altro problema riscontrato da questi studenti è che le postazioni di lavoro sono molto scomode, con seggiolini molto piccoli e con poco spazio tra gli studenti. Insufficiente viene

giudicato anche lo spazio del tavolino ribaltabile che non permette l'appoggio di libri e di altro materiale didattico.

- 10 studenti hanno segnalato problemi in quest'anno nel riscaldamento in aula, con temperatura bassa che rendevano molto fastidioso il periodo di lezione. Anche alcuni docenti hanno confermato tale fatto.

- 6 studenti hanno segnalato che i servizi igienici del palazzo di Economia sono spesso sporchi, privi di carta igienica e maleodoranti.

- Infine, circa 10 studenti hanno segnalato che il Palazzo di Economia è molto scomodo per chi intende rimanere nella struttura in attesa tra un corso e l'altro. Infatti, questi studenti segnalano che non esiste un posto dove studiare in silenzio (non ci sono tavoli e il numero di sedie è del tutto insufficiente).

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

*Fonti: Modalità d'esame dei singoli insegnamenti (sito web di Ateneo); analisi dei questionari sull'opinione degli studenti in merito alle attività didattiche; indagine con gli studenti con scheda a domande aperte.*

L'analisi delle risposte dei questionari di valutazione relative alla chiarezza delle modalità di esame fornite dai docenti indica una situazione estremamente soddisfacente. Infatti, il voto medio complessivo ottenuto è di 3,40 con una sola materia che ottiene un voto leggermente inferiore alla soglia di 3).

Come verificato dalla CP, tutti i docenti del corso di laurea hanno indicato con chiarezza nelle rispettive pagine web le modalità di esame che gli studenti dovranno sostenere.

I risultati del sondaggio condotto con gli studenti del secondo e terzo anno relativamente a questa area di indagine (così sintetizzata: "*Secondo il suo parere e la sua esperienza, gli esami di profitto che lei ha sostenuto sono organizzati in modo tale da accertare in modo efficace il livello di apprendimento degli studenti? Potrebbe mettere in luce quale modalità di esami – secondo lei – è da preferire e quale da evitare, motivando il suo parere. Lei può anche indicare in quale materie secondo lei gli esami vengono svolti con una modalità che lei giudica non adatta a verificare realmente il livello di conoscenza e di studio, motivando il suo parere.*"), hanno messo in luce le seguenti conclusioni:

In generale, le risposte dei 30 studenti confermano la buona valutazione – espressa anche dai questionari di valutazione - sulla *chiarezza* delle modalità di esame fornite dai docenti. Il dato interessante che emerge è relativo alla riflessione sulla *adeguatezza* delle modalità di valutazione. Infatti, 13 studenti hanno indicato che la forma di esame orale sarebbe da preferire ai test scritti i quali rappresentano invece la modalità più usata dai docenti per verificare il livello di apprendimento. Chi ha risposto al sondaggio ha dichiarato che gli esami scritti e a risposta chiusa sarebbero indicati soprattutto per quelle materie dall’elevato contenuto specialistico e che richiedono una preparazione prettamente mnemonica (come le materie di diritto ed economia), mentre per i corsi più prettamente “umanistici” gli studenti pensano che una forma di valutazione orale – o scritta ma integrata con una prova orale – siano più efficaci per valutare il reale livello di apprendimento.

Infine, un dato interessante che è emerso è che soprattutto per le materie più distanti dalla pratica professionale (diritto, economia, statistica, psicologia clinica) gli studenti si chiedono come questi contenuti possano integrarsi all’interno di un percorso di costruzione di una identità professionale che sembra avere pochi punti in comune con i contenuti trasmessi in aula in queste discipline. Il suggerimento della CP è quello di stimolare un dibattito nel collegio didattico tra i docenti per stimolarli a riflettere sulla costruzione di programmi didattici che siano maggiormente legati agli interessi culturali e professionali dei futuri assistenti sociali. In sintesi, il profilo professionale dell’assistente sociale dovrebbe essere non solo la “guida”, ma anche l’obiettivo di un progetto didattico che sia il prodotto congiunto di più apporti disciplinari. Si chiede al collegio didattico di verificare – soprattutto in sede di stesura dei programmi di studio – il livello di adeguatezza dei contenuti dei singoli corsi ai bisogni formativi propri della figura di assistente sociale.

#### **D- “Analisi e proposte sulla completezza sull’efficacia del monitoraggio annuale e del riesame ciclico”.**

*Fonti: Analisi degli interventi correttivi dei Riesami (quadro D4 SUA-CdS) e della SMA 2013-2015.*

I dati ottenuti dai questionari di valutazione degli studenti e quelli relativi agli indicatori ANVUR sulla qualità dell’offerta didattica sono stati discussi in prima battuta dai docenti del

gruppo AQ in sede di redazione del rapporto del riesame e delle Schede di Monitoraggio Annuale (SMA). Per ciò che riguarda l'internazionalizzazione, e la presenza di studenti lavoratori, sono stati discussi nei collegi didattici del 20 settembre e del 18 ottobre 2017. Il Collegio didattico del 13 dicembre ha discusso in modo più esteso gli indicatori Almalaurea e la sintesi presentata nelle SMA.

Uno dei risultati di questa ampia e articolata discussione è stata la proposta di modificazione dell'ordinamento didattico presentata nel 2016 e in fase di ripresentazione per la definitiva approvazione. Le proposte di cambiamento dell'ordinamento didattico cercano di rispondere alle criticità emerse in questi anni attraverso una modificazione dell'offerta formativa (ad es. il modulo di "Deontologia professionale" viene scorporato da "Diritto penale" e legato a "Metodi e tecniche di servizio sociale"; si introducono alcuni insegnamenti più vicini alla pratica professionale degli assistenti sociali, come "Sociologia dell'immigrazione" e "Sociologia della devianza"), il tutto concordato con le parti sociali, *in primis* l'Ordine Regionale degli assistenti Sociali del Veneto.

Tutto ciò appare particolarmente significativo alla luce del fatto che le valutazioni complessive della qualità del corso di laurea triennale in Scienze del Servizio Sociale dell'Università di Verona sono tra le più alte sia se paragonate alle medie delle università del Nord-Est Italia che a quelle nazionali, come riportato dai dati ANVUR.

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

*Fonti: SUA-CdS, analisi delle informazioni pubblicate sul web. Fonti: Questionario sull'opinione degli studenti in merito alle attività didattiche.*

Tutte le informazioni in questione sono pubbliche e disponibili nelle pagine online del corso di laurea e – per le parti di loro competenza – su quelle dei singoli docenti. Anche le risposte fornite dagli studenti all'indagine promossa dalla CP hanno evidenziato una generale soddisfazione per la disponibilità e chiarezza delle informazioni relative agli insegnamenti.

### **F- Ulteriori proposte di miglioramento**

*Fonti: Questionario sull'opinione degli studenti in merito alle attività didattiche; indagine con gli studenti con scheda a domande aperte.*

Dall'analisi delle proposte contenute nei questionari sull'opinione degli studenti non emerge un quadro coerente di richieste tale da poter ipotizzare delle richieste di miglioramento condivise dal corpo studentesco. Invece, nell'indagine svolta con la scheda a domande aperte e che ha visto la partecipazione di 30 studenti, emergono alcune proposte che si potrebbero così sintetizzare:

- fornire agli studenti di Servizio Sociale aule con seggiolini più grandi e spostabili, adatti a favorire il lavoro seminariale e di gruppo;
- garantire agli studenti degli spazi per lo studio collocati fuori dalle aule didattiche;
- chiarire meglio ed esplicitamente nei programmi degli insegnamenti come si collocano e quale contributo possano dare le specifiche materie di insegnamento all'interno del curriculum professionale dell'assistente sociale.

#### **G- Coerenza tra i crediti formativi assegnati alle attività formative e gli specifici obiettivi**

*Fonti: Questionario sull'opinione degli studenti in merito alle attività didattiche formative programmate*

Dai dati relativi ai questionari di valutazione degli studenti emerge una situazione complessivamente piuttosto soddisfacente in merito alla coerenza dei crediti formativi assegnati alle attività formative e gli specifici obiettivi formativi programmati nei programmi degli insegnamenti del corso di laurea triennale di Scienze del Servizio Sociale. Infatti, il punteggio medio ottenuto da questo indicatore è di 3,04 con l'81% di risposte positive.

## **SERVIZIO SOCIALE IN AMBITI COMPLESSI (LM-87)**

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

*Fonti: Quadro B6 SUA-CdS; Rapporto di Riesame ciclico – anno 2017.*

Dalla lettura della parte B6 della scheda SUA non emergono proposte in merito all'analisi e alla gestione dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti anche se il tema è stato molto discusso tra i docenti del collegio didattico ed è stata una importante risorsa per la richiesta di modificazione dell'ordinamento didattico della laurea magistrale avanzata nello scorso anno. Va sottolineato che il corso di laurea magistrale ha da alcuni anni attivato un percorso autonomo di rilevazione dei bisogni formativi necessari per migliorare le prospettive occupazionali dei laureati magistrali veronesi. Tale progetto, denominato "Restituzioni", prevedeva la richiesta di compilazione di un modulo online agli Stakeholder del territorio con la richiesta di indicare le competenze professionali più importanti per un assistente sociale magistrale. I risultati di questa indagine, che sono stati discussi in sede di Collegio didattico ed inseriti nella scheda SMA, hanno avuto un ruolo importante per la definizione del nuovo curriculum studi della laurea magistrale di servizio sociale in ambiti complessi, in attesa di attivazione.

### **B – Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al potenziale raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato.**

*Fonti: Modalità d'esame dei singoli insegnamenti (sito web di Ateneo); sezione B "Esperienza dello studente" della SUA-CdS; analisi dei questionari sull'opinione degli studenti in merito alle attività didattiche; sondaggio, attraverso richiesta scritta online, tra gli iscritti alla laurea magistrale da parte della rappresentante degli studenti.*

Come premessa, va sottolineato che l'analisi delle risposte dei questionari di valutazione degli studenti riporta un quadro abbastanza soddisfacente della qualità complessiva dell'offerta didattica del corso di laurea magistrale in servizio sociale in ambiti complessi dell'Università

di Verona. Nello specifico, tra gli studenti frequentanti il Corso di laurea magistrale ha ottenuto un punteggio medio di 3.12 punti nel *range* tra 1 e 4. Il punteggio degli studenti non frequentanti invece è sotto la soglia di 3, posizionandosi a 2,92.

Riguardo alla valutazione sull'adeguatezza del materiale didattico fornito dai docenti del corso di laurea al fine del raggiungimento degli obiettivi di apprendimento emerge un quadro complessivamente piuttosto soddisfacente (punteggio medio 3,2 con un 90,2% di risposte positive).

- Al fine di approfondire ulteriormente le indicazioni emerse nei questionari di valutazione, la CP ha effettuato un'indagine tra gli iscritti alla Magistrale, chiedendo ad ogni studente di segnalarle - attraverso una comunicazione scritta e spedita online - le possibili criticità rilevate. Da questo sondaggio emerge che il problema maggiore sentito dagli studenti della magistrale consiste nei lunghi tempi di attivazione dei tirocini professionali da parte degli uffici amministrativi dell'università di Verona.

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

*Fonti: Modalità d'esame dei singoli insegnamenti (sito web di Ateneo); analisi dei questionari sull'opinione degli studenti in merito alle attività didattiche*

L'analisi delle risposte dei questionari di valutazione relative alla chiarezza delle modalità di esame fornite dai docenti indica una situazione estremamente soddisfacente. Infatti, il voto medio complessivo ottenuto è di 3,32.

Come verificato dalla CP, tutti i docenti del corso di laurea hanno indicato con chiarezza nelle rispettive pagine web le modalità con le quali gli studenti dovranno sostenere gli esami.

### **D- Analisi e proposte sulla completezza sull'efficacia del monitoraggio annuale e del riesame ciclico.**

*Fonti: Analisi degli interventi correttivi dei Riesami (quadro D4 SUA-CdS) e della SMA 2013-2015.*

I dati ottenuti dai questionari di valutazione degli studenti e sono stati ampiamente discussi in diversi collegi didattici, come riportato dai verbali. Uno dei risultati di questa ampia e

articolata discussione è stata la proposta di modificazione dell'ordinamento didattico presentata nel 2016 e in fase di ripresentazione per la definitiva approvazione. Le proposte di cambiamento dell'ordinamento didattico cercano di rispondere alle criticità emerse in questi anni attraverso una modificazione dell'offerta formativa in un percorso ampiamente concordato con le parti sociali, *in primis* l'ordine regionale degli assistenti sociali del Veneto. Tutto ciò appare particolarmente significativo alla luce del fatto che le valutazioni complessive della qualità del corso di laurea magistrale in servizio sociale in ambiti complessi dell'università di Verona sono tra le più alte sia se paragonate alle medie delle università del nord est Italia che a quelle nazionali, come riportato dai dati ANVUR e da quelli della occupabilità dei laureati forniti da "Almalaurea".

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

*Fonti: SUA-CdS, analisi delle informazioni pubblicate sul web. Fonti: Questionario sull'opinione degli studenti in merito alle attività didattiche.*

Tutte le informazioni in questione sono pubbliche e disponibili nelle pagine online del corso di laurea e – per le parti di loro competenza – su quelle dei singoli docenti.

### **F- Ulteriori proposte di miglioramento**

*Fonti: Questionario sull'opinione degli studenti in merito alle attività didattiche; sondaggio, attraverso richiesta scritta online*

Una trentina di studenti hanno fatto delle proposte per il miglioramento della qualità del corso di laurea magistrale in Servizio Sociale in Ambiti Complessi. Dieci di questi studenti hanno indicato come necessario il contestualizzare meglio i contenuti elaborati dalle materie di insegnamento alla realtà operativa del servizio sociale professionale. Anche le osservazioni espresse dagli iscritti della laurea magistrale raccolte da questa CP vanno in questa direzione, con una esplicita richiesta di approfondire la realtà organizzativa dei servizi del territorio e/o di usare le conoscenze informatiche per analizzare ricerche del settore.

Un'altra richiesta concerne il miglioramento dell'organizzazione del tirocinio professionale con una accelerazione dell'iter burocratico da parte degli uffici amministrativi dell'università di Verona.

### **G- Coerenza tra i crediti formativi assegnati alle attività formative e gli specifici obiettivi**

*Fonti: Questionario sull'opinione degli studenti in merito alle attività didattiche formative programmate*

La valutazione dei questionari degli studenti relativamente alla coerenza dei crediti formativi assegnati a ciascuna materia rispetto ai specifici obiettivi formativi è piuttosto soddisfacente, con un punteggio medio complessivo di punti 3,11 su 4 e con circa il 79% di risposte positive. Molto positivo è anche il dato relativo alla coerenza dei contenuti insegnati in aula con i programmi indicati online dai docenti, con un punteggio di 3,34 su 4 e con l'86% di risposte positive.

## **CONCLUSIONE comune ai singoli corsi di laurea**

Nella discussione collegiale della CP sono emerse le seguenti proposte come patrimonio comune delle diverse aree del nostro Dipartimento in Scienze Umane e dei singoli CdS di cui questa Commissione si occupa:

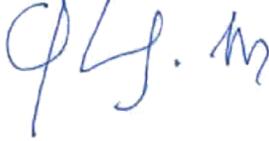
- come già segnalato nell'Introduzione a questa Relazione, l'inadeguatezza dello strumento dei questionari come criterio per la valutazione della qualità viene segnalato anche in alcune relazioni del Riesame ciclico in cui si registra anche la mancanza di una formazione specifica per sensibilizzare gli studenti sull'importanza assunta dai Questionari. *Per le considerazioni sopra esposte la CP di Scienze Umane chiede a questo Ateneo e in particolare al PQA di adoperarsi in sede nazionale per una profonda riformulazione dello strumento dei Questionari sulla didattica.*

- Dagli incontri con gli studenti emerge l'esigenza di avere più informazioni riguardo alle proposte formative che l'Ateneo fornisce. Da qui la necessità di arricchire la comunicazione complessiva sul sito web, portando l'attenzione sulla completezza dei contenuti e sulla tempestività delle informazioni. Si propone una maggiore attenzione alla comunicazione delle informazioni anche rispetto ai tirocini e le opportunità Erasmus. Tuttavia si registra un netto miglioramento per quanto riguarda i tempi di pubblicazione dei programmi, delle date dei laboratori e delle iniziative di incontri con gli enti.

- Emerge anche la necessità di comunicare agli studenti, fin dal primo anno di studi, il lavoro svolto dalla CP per sviluppare una maggiore partecipazione all'analisi e all'elaborazione di proposte per il loro CdS.

Verona, 25 Gennaio 2018

La Commissione Paritetica del Dipartimento di Scienze Umane

Prof. Gianluca Solla (Presidente) 

Prof. ssa Marinella Majorano 

Dott. Sergio Cecchi 

Dott.ssa Rosanna Cima 

Dott.ssa Stefania Pontrandolfo 

Carlotta Ferrarello 

Federica Giardini 

Aurora Goxhaj 

Christian Pirillo 

Zuanazzi Nicole 