



Università degli studi di Palermo

Nucleo di Valutazione - Presidio di qualità

AUDIT NDV - PQA - GRIGLIA DI AUTOVALUTAZIONE R3 (Linee guida AVA - versione del 10/08/2017)

Corso di Studio: SERVIZIO SOCIALE

Classe: L-39

Dipartimento: CULTURE E SOCIETÀ

Data: 03.12.2018

Il corso di studio triennale in Servizio sociale (L-39), che afferisce al Dipartimento di “Scienze Psicologiche, Pedagogiche, dell’Esercizio Fisico e della Formazione”, si sviluppa tra più Dipartimenti e ciò, pur costituendo un dato certamente positivo in ordine alla integrazione di insegnamenti provenienti da differenti aree disciplinari, talora ha determinato una certa difficoltà di gestione in ordine alle iniziative proprie del Dipartimento di afferenza a supporto del CdS, in particolare per quanto attiene alle attività di orientamento.

Il documentato ascolto degli stakeholders è ormai risalente a qualche anno fa (2015), anche se è stata riscontrata una costante informale interlocuzione; si è pertanto suggerito, oltre ad un formalizzato aggiornamento della consultazione, di verificare, per un verso, l’attuazione delle azioni correttive a suo tempo suggerite e, per altro verso, di darne evidenza nella corrispondente pagina web (al momento vuota).

Ampiamente positivo il riscontro degli esiti professionali e del grado di soddisfazione dei laureati. Si evidenzia una certa discordanza in ordine alla internazionalizzazione della didattica, in quanto a fronte di rilevate difficoltà (riconducibili alla affermata mancanza di riferimenti compatibili con il percorso professionale italiano negli Atenei stranieri) sono rilevabili sia numerosi accordi Erasmus sia il rilascio del doppio titolo con Ateneo straniero per il corso di laurea magistrale (in filiera con il CdS).

La dotazione del corpo docente si rivela carente, soprattutto nei ruoli di professore associato e ordinario; ciò incide negativamente sull’indice di sostenibilità del CdS.

Positiva la testimonianza della rappresentanza studentesca in ordine alla formazione offerta dal CdS.

Da acquisire le relazioni sull’opinione degli enti presso i quali gli studenti svolgono il tirocinio.

Viene suggerito di implementare le azioni di monitoraggio onde consentire una compiuta valutazione della didattica e, come peraltro garantito dal CdS, l’assunzione delle iniziative opportune al fine del miglioramento della didattica medesima; la CPDS del resto ha assicurato (anche se non vi è alcun riscontro documentale) che il CdS tiene in considerazione quanto segnalato e adotta eventuali azioni correttive.

La rilevata riduzione del numero degli studenti, rispetto agli anni accademici precedenti, è da ricondurre, ad avviso del corpo docente, alla diminuzione dei posti di lavoro disponibili a motivo della modifica delle politiche nazionali nell’ambito dell’immigrazione.



Università degli studi di Palermo

Nucleo di Valutazione - Presidio di qualità

R3.A	Obiettivo: Accertare che siano chiaramente definiti i profili culturali e professionali della figura che il CdS intende formare e che siano proposte attività formative con essi coerenti – Punteggio medio P(A) = 6,1					
codice	Documenti chiave	Punto di attenzione	Aspetti da considerare	Indicatori	Autovalutazione descrittiva	Punteggio (PA)*
R3.A.1	SUA-CDS: <u>quadri A1a, A1b, A2</u>	Progettazione del CdS e consultazione iniziale delle parti interessate	In fase di progettazione, sono state approfondite le esigenze e le potenzialità di sviluppo (umanistico, scientifico, tecnologico, sanitario o economico-sociale) dei settori di riferimento, anche in relazione con i cicli di studio successivi, se presenti?	Esiti Occupazionali	Il corso appare ben progettato	7 (sette)
			Sono state identificate e consultate le principali parti interessate ai profili culturali/professionali in uscita (studenti, docenti, organizzazioni scientifiche e professionali, esponenti del mondo della cultura, della produzione, anche a livello internazionale in particolare nel caso delle Università per Stranieri), sia direttamente sia attraverso l'utilizzo di studi di settore?		L'ultima consultazione risale al 2015. Sebbene nel riesame ciclico sia indicato "migliorare l'efficacia delle modalità delle consultazioni delle parti sociali fin qui svolte" non c'è riscontro di successive consultazioni. Nel 2015 non era presente alcun rappresentante dell'Ordine professionale degli assistenti sociali di Palermo. Pagina stakeholders nel sito web vuota. Dall'audit è emerso che vi è invece una continua interlocuzione con gli stakeholders	5 (cinque)
			Le riflessioni emerse dalle consultazioni sono state prese in considerazione nella progettazione del CdS, con particolare riguardo alle effettive potenzialità occupazionali dei laureati, e all'eventuale proseguimento degli studi in cicli successivi?		Non vi è alcuna evidenza se le azioni correttive richieste nella consultazione 2015 siano state attuate (1. maggiore finalizzazione degli insegnamenti giuridici; 2. prospettiva del servizio sociale di comunità,).	5 (cinque)
R3.A.2	SUA-CDS: quadri A2a, A2b, A4a, A4b. A4.c, B1.a	Definizione dei profili in uscita	Viene dichiarato con chiarezza il carattere del CdS, nei suoi aspetti culturali, scientifici e professionalizzanti?	Esiti occupazionali / Percentuale dei laureati che si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso	SI	8 (otto)
			Le conoscenze, le abilità e le competenze e gli altri elementi che caratterizzano ciascun profilo culturale e professionale, sono descritte in modo chiaro e completo?		SI	8 (otto)



Università degli studi di Palermo

Nucleo di Valutazione - Presidio di qualità

R3.A.3	SUA-CDS: quadri A4b A2a, B1.a	Coerenza tra profili e obiettivi formativi	Gli obiettivi formativi specifici e i risultati di apprendimento attesi (disciplinari e trasversali) sono chiaramente declinati per aree di apprendimento e sono coerenti con i profili culturali, scientifici e professionali individuati dal CdS?		Anche in presenza di 2 manifesti diversi ad AG e PA vi è assenza di informazioni in SUA e separazioni di obiettivi. Si riscontra non coerenza tra i risultati di apprendimento attesi e le attività formative	4 (quattro)
R3.A.4	SUA-CDS: quadri A4b A2a, B1.a	Offerta formativa e percorsi	L'offerta ed i percorsi formativi proposti sono coerenti con gli obiettivi formativi definiti, sia negli contenuti disciplinari che negli aspetti metodologici e relativi all'elaborazione logico-linguistica?	Indicatori tratti dai test sulle competenze (in sperimentazione)		6 (sei)



Università degli studi di Palermo

Nucleo di Valutazione - Presidio di qualità

R3.B Obiettivo: Accertare che il CdS promuova una didattica centrata sullo studente, incoraggi l'utilizzo di metodologie aggiornate e flessibili e accerti correttamente le competenze acquisite – Punteggio medio P(B) = 5,6						
codice	Documenti chiave	Punto di attenzione	Aspetti da considerare	Indicatori	Autovalutazione descrittiva	Punteggio (PA)*
R3.B.1	SUA-CDS: quadro B5	Orientamento e tutorato	Le attività di orientamento in ingresso e in itinere favoriscono la consapevolezza delle scelte da parte degli studenti?	Indicatori sulla carriera degli studenti/ Esiti occupazionali	Non vi sono specifici interventi in merito. Si consiglia di riscrivere il quadro B5, attività al livello del corso di studio.	5 (cinque)
			Le attività di orientamento in ingresso e in itinere tengono conto dei risultati del monitoraggio delle carriere?			4 (quattro)
			Le iniziative di introduzione o di accompagnamento al mondo del lavoro tengono conto dei risultati del monitoraggio degli esiti e delle prospettive occupazionali?			4 (quattro)
R3.B.2	SUA-CDS: quadro A3	Conoscenze richieste in ingresso e recupero delle carenze	Le conoscenze richieste o raccomandate in ingresso sono chiaramente individuate, descritte e pubblicizzate (es. attraverso un syllabus)		Modificare il link presente nel quadro A3.a	6 (sei)
			Il possesso delle conoscenze iniziali indispensabili è efficacemente verificato?		SI	7 (sette)
			Sono previste attività di sostegno in ingresso o in itinere?		Descrizione SUA molto generica. La pagina tutorato del sito del CdS è vuota. Gli interventi anche se presenti non sono documentati.	5 (cinque)
			Per i CdS triennali e a ciclo unico: le eventuali carenze sono puntualmente individuate e comunicate agli studenti? Vengono attuate iniziative per il recupero degli obblighi formativi aggiuntivi?		SI	7 (sette)
			Per i CdS di secondo ciclo, sono definiti, pubblicizzati e verificati i requisiti curriculari per l'accesso? È verificata l'adeguatezza della preparazione dei candidati?		Non presente	_____



Università degli studi di Palermo

Nucleo di Valutazione - Presidio di qualità

R3.B	Obiettivo: Accertare che il CdS promuova una didattica centrata sullo studente, incoraggi l'utilizzo di metodologie aggiornate e flessibili e accerti correttamente le competenze acquisite – Punteggio medio P(B) = 5,6					
codice	Documenti chiave	Punto di attenzione	Aspetti da considerare	Indicatori	Autovalutazione descrittiva	Punteggio (PA)*
R3.B.3	SUA-CDS: quadro B5	Organizzazione di percorsi flessibili e metodologie didattiche	L'organizzazione didattica crea i presupposti per l'autonomia dello studente (nelle scelte, nell'apprendimento critico, nell'organizzazione dello studio) e prevede guida e sostegno adeguati da parte del corpo docente?		Nessuna informazione documentata.	5 (cinque)
			Le attività curriculari e di supporto utilizzano metodi e strumenti didattici flessibili, modulati sulle specifiche esigenze delle diverse tipologie di studenti?		Non risultano evidenze	N.V.
			Sono presenti iniziative di supporto per gli studenti con esigenze specifiche? (E.g. studenti fuori sede, stranieri, lavoratori, diversamente abili, con figli piccoli...)?		Non risultano evidenze	N.V.
			Il CdS favorisce l'accessibilità, nelle strutture e nei materiali didattici, agli studenti disabili?		Esiste una specifica U.O di Ateneo	6 (sei)
R3.B.4	SUA-CDS: quadro B5	Internazionalizzazione della didattica	Sono previste iniziative per il potenziamento della mobilità degli studenti a sostegno di periodi di studio e tirocinio all'estero?	Indicatori Internazionalizzazione	Il processo sta iniziando. Il docente referente per l'internazionalizzazione afferma che sono presenti numerosi accordi Erasmus e che per il corso di Laurea Magistrale, in filiera con il CdS, è previsto il rilascio del doppio titolo con ateneo straniero. Viene riportato come problema gli elevati costi da sostenere per la permanenza all'estero. Il CdS si sta impegnando per cercare delle condizioni più sostenibili per gli studenti.	6 (sei)
			Con particolare riguardo ai Corsi di Studio internazionali, è effettivamente realizzata la dimensione internazionale della didattica, con riferimento a docenti stranieri e/o studenti		NO	5 (cinque)



Università degli studi di Palermo

Nucleo di Valutazione - Presidio di qualità

R3.B	Obiettivo: Accertare che il CdS promuova una didattica centrata sullo studente, incoraggi l'utilizzo di metodologie aggiornate e flessibili e accerti correttamente le competenze acquisite – Punteggio medio P(B) = 5,6					
codice	Documenti chiave	Punto di attenzione	Aspetti da considerare	Indicatori	Autovalutazione descrittiva	Punteggio (PA)*
			stranieri e/o titoli congiunti, doppi o multipli in convenzione con Atenei stranieri??			
R3.B.5	Schede degli insegnamenti	Modalità di verifica dell'apprendimento	Il CdS definisce in maniera chiara lo svolgimento delle verifiche intermedie e finali?		SI.	7 (sette)
	SUA-CDS: quadri B1.b,B2.a, B2.b		Le modalità di verifica adottate per i singoli insegnamenti sono adeguate ad accertare il raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi?		Parere favorevole della CPDS	7 (sette)
			Le modalità di verifica sono chiaramente descritte nelle schede degli insegnamenti? Vengono espressamente comunicate agli studenti?		Molte schede degli insegnamenti sono da rivedere*	5 (cinque)



Università degli studi di Palermo

Nucleo di Valutazione - Presidio di qualità

R3.C	Obiettivo: Accertare che il CdS disponga di un'adeguata dotazione di personale docente e tecnico-amministrativo, usufruisca di strutture adatte alle esigenze didattiche e offra servizi funzionali e accessibili agli studenti – Punteggio medio P(C) = 6,1					
codice	Documenti chiave	Punto di attenzione	Aspetti da considerare	Indicatori	Autovalutazione descrittiva	Punteggio (PA)*
R3.C.1	SUA-CDS: quadro B3	Dotazione e qualificazione del personale docente	<p>I docenti sono adeguati, per numerosità e qualificazione, a sostenere le esigenze del CdS, tenuto conto sia dei contenuti scientifici che dell'organizzazione didattica? Per la valutazione di tale aspetto si considera, per tutti i CdS, la quota di docenti di riferimento di ruolo appartenenti a SSD base o caratterizzanti la classe con valore di riferimento a 2/3. Per i soli CdS telematici, è altresì da prendere in considerazione la quota di tutor in possesso Dottorato di Ricerca, pure con valore di riferimento 2/3. Nel caso tali quote siano inferiori al valore di riferimento, il CdS ha informato tempestivamente l'Ateneo, ipotizzando l'applicazione di correttivi?</p>	<p>Percentuale docenti di riferimento appartenenti a SSD di base e caratterizzanti per tutti i CdS. Percentuale di tutor in possesso del Dottorato di Ricerca per i soli CdS telematici. Valore di riferimento 66%</p>	<p>Vi è carenza di docenza di ruolo, soprattutto nel ruolo di PA e PO, più accentuata per la sede di AG. 18 insegnamenti non coperti\36 Ic08 (Percentuale dei docenti di ruolo che appartengono a settori scientifico-disciplinari (SSD) di base e caratterizzanti per corso di studio, di cui sono docenti di riferimento) = 96%</p>	4 (quattro)
			<p>Si rilevano situazioni problematiche rispetto al quoziente studenti/docenti equivalenti a tempo pieno? Per la valutazione di tale aspetto si considera l'indicatore sul quoziente studenti/docenti equivalenti a tempo pieno, complessivo e al primo anno, con valore di riferimento un terzo della numerosità di riferimento della classe (costo standard). Nel caso tale soglia sia superata, il CdS ne ha informato tempestivamente l'Ateneo, ipotizzando l'applicazione di correttivi?</p>	<p>Quoziente Studenti/Docenti equivalenti a tempo pieno complessivo e al primo anno. Valore di riferimento: un terzo della numerosità massima della classe</p>	<p>Ic27=11.9 (valore di riferimento 67_ numerosità max 200)</p>	5 (cinque)



Università degli studi di Palermo

Nucleo di Valutazione - Presidio di qualità

R3.C						
Obiettivo: Accertare che il CdS disponga di un'adeguata dotazione di personale docente e tecnico-amministrativo, usufruisca di strutture adatte alle esigenze didattiche e offra servizi funzionali e accessibili agli studenti – Punteggio medio P(C) = 6,1						
codice	Documenti chiave	Punto di attenzione	Aspetti da considerare	Indicatori	Autovalutazione descrittiva	Punteggio (PA)*
			Viene valorizzato il legame fra le competenze scientifiche dei docenti (accertate attraverso il monitoraggio dell'attività di ricerca del SSD di appartenenza) e la loro pertinenza rispetto agli obiettivi didattici?	Indicatore di qualificazione scientifica della docenza per le Lauree Magistrali: valore di riferimento: 0,8.		_____
			Sono presenti iniziative di sostegno allo sviluppo delle competenze didattiche nelle diverse discipline?	Indicatore didattica erogata da docenti a tempo indeterminato	Ic19=Pari a 63.4% nel 2016-17. Trend negativo nel triennio 2014-16	5 (cinque)
R3.C.2	SUA-CDS: quadro B4 e B5	Dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla didattica	I servizi di supporto alla didattica (gestiti dal Dipartimento o dall'Ateneo) assicurano un sostegno efficace alle attività del CdS? [Questo punto di attenzione non entra nella valutazione del CdS ma serve da riscontro del requisito di sede R1.C.2]		SI	7 (sette)
			Viene verificata da parte dell'Ateneo la qualità del supporto fornito a docenti, studenti e interlocutori esterni? [Questo punto di attenzione non entra nella valutazione del CdS ma serve da riscontro del requisito di sede R1.C.2 Esiste una programmazione del lavoro svolto dal personale tecnico-amministrativo, corredata da responsabilità e obiettivi e che sia coerente con l'offerta formativa del CdS?		SI	7 (sette)
			Sono disponibili adeguate strutture e risorse di sostegno alla didattica? (E.g. biblioteche, ausili didattici, infrastrutture IT...)		SI	7 (sette)



Università degli studi di Palermo

Nucleo di Valutazione - Presidio di qualità

R3.C	Obiettivo: Accertare che il CdS disponga di un'adeguata dotazione di personale docente e tecnico-amministrativo, usufruisca di strutture adatte alle esigenze didattiche e offra servizi funzionali e accessibili agli studenti – Punteggio medio P(C) = 6,1					
codice	Documenti chiave	Punto di attenzione	Aspetti da considerare	Indicatori	Autovalutazione descrittiva	Punteggio (PA)*
			I servizi sono facilmente fruibili dagli studenti?		Si. Gli studenti intervistati si ritengono soddisfatti delle attività didattiche e in generale del CdS	8 (otto)



Università degli studi di Palermo

Nucleo di Valutazione - Presidio di qualità

R3.D	Obiettivo: Accertare la capacità del CdS di riconoscere gli aspetti critici e i margini di miglioramento della propria organizzazione didattica e di definire interventi conseguenti – Punteggio medio P(D) = 4,8					
codice	Documenti chiave	Punto di attenzione	Aspetti da considerare	Indicatori	Autovalutazione descrittiva	Punteggio (PA)*
R3.D.1	SUA-CDS: quadri B1,B2, B4, B5	Contributo dei docenti e degli studenti	Sono presenti attività collegiali dedicate alla revisione dei percorsi, al coordinamento didattico tra gli insegnamenti, alla razionalizzazione degli orari, della distribuzione temporale degli esami e delle attività di supporto?	Opinioni degli studenti, laureandi e laureati	Riportate nel riesame ciclico	7 (sette)
			Vengono analizzati i problemi rilevati e le loro cause?		Nessun documento nel sito AQ.	5 (cinque)
	Verbali degli incontri collegiali, ecc		Docenti, studenti e personale di supporto hanno modo di rendere note agevolmente le proprie osservazioni e proposte di miglioramento?		Non risultano evidenze ma sembrerebbe di sì	6 (sei)
			Sono adeguatamente analizzati e considerati gli esiti della rilevazione delle opinioni di studenti, laureandi e laureati? Alle considerazioni complessive della CPDS (e degli altri organi di AQ) sono accordati credito e visibilità?		Per il nucleo la sede di Palermo ha gli item tutti rossi. la CPDS afferma che il CdS si sta adoperando al fine di garantire una maggiore qualità della didattica. Critici 4 insegnamenti per le conoscenze preliminari. Nessuna documentazione in proposito. I corrispondenti campi della SUA sono senza commenti	3 (tre)
			Il CdS dispone di procedure per gestire gli eventuali reclami degli studenti e assicura che siano loro facilmente accessibili?		La gestione dei reclami è a carico della CPDS di scuola.	6 (sei)
R3.D.2	SUA-CDS: quadri B7,C2,C3	Coinvolgimento degli interlocutori esterni	Sono garantite interazioni in itinere con le parti interessate consultate in fase di programmazione del CdS o con nuovi interlocutori, in funzione delle diverse esigenze di aggiornamento periodico dei profili formativi?	Esiti occupazionali	Nel riesame ciclico vi riportato “è costante nel tempo il contatto con enti pubblici e privati in grado di offrire riscontri, anche informali, sull’adeguatezza dell’offerta formativa del corso”, nessuna documentazione in merito. Pagina stakeholders vuota	4 (quattro)



Università degli studi di Palermo

Nucleo di Valutazione - Presidio di qualità

R3.D	Obiettivo: Accertare la capacità del CdS di riconoscere gli aspetti critici e i margini di miglioramento della propria organizzazione didattica e di definire interventi conseguenti – Punteggio medio P(D) = 4,8					
codice	Documenti chiave	Punto di attenzione	Aspetti da considerare	Indicatori	Autovalutazione descrittiva	Punteggio (PA)*
			Le modalità di interazione in itinere sono coerenti con il carattere (se prevalentemente culturale, scientifico o professionale), gli obiettivi del CdS e le esigenze di aggiornamento periodico dei profili formativi anche, laddove opportuno, in relazione ai cicli di studio successivi, ivi compreso il Dottorato di Ricerca?		Nessuna relazione sull'opinione degli enti presso i quali gli studenti svolgono il tirocinio Quadro C3	4 (quattro)
	SUA-CDS: quadri B6, B7, C1, C2,C3, D4		Qualora gli esiti occupazionali dei laureati siano risultati poco soddisfacenti, il CdS ha intensificato i contatti con gli interlocutori esterni, al fine di accrescere le opportunità dei propri laureati?		Quadri C1 (Dati di ingresso, di percorso e di uscita) e C2 (Efficacia esterna) non commentati	5 (cinque)
	SUA-CDS		Il CdS garantisce che l'offerta formativa sia costantemente aggiornata e rifletta le conoscenze disciplinari più avanzate, anche in relazione ai cicli di studio successivi compreso il Dottorato di Ricerca?		Nessuna documentazione	N.V.
R3.D.3		Revisione dei percorsi formativi	Vengono analizzati e monitorati i percorsi di studio, i risultati degli esami e gli esiti occupazionali (a breve, medio e lungo termine) dei laureati del CdS , anche in relazione a quelli della medesima classe su base nazionale, macroregionale o regionale?	Esiti occupazionali/I indicatori tratti dai test sulle competenze (in sperimentazione)	Nessuna .documentazione	N.V.
	Rapporto di Riesame ciclico		Viene dato seguito alle proposte di azioni migliorative provenienti da docenti, studenti e personale di supporto (una volta valutata la loro plausibilità e realizzabilità)?	Opinioni degli studenti,	Nessuna documentazione.	N.V.



Università degli studi di Palermo

Nucleo di Valutazione - Presidio di qualità

R3.D Obiettivo: Accertare la capacità del CdS di riconoscere gli aspetti critici e i margini di miglioramento della propria organizzazione didattica e di definire interventi conseguenti – Punteggio medio P(D) = 4,8						
codice	Documenti chiave	Punto di attenzione	Aspetti da considerare	Indicatori	Autovalutazione descrittiva	Punteggio (PA)*
	Relazioni annuali CPDS		Vengono monitorati gli interventi promossi e ne viene adeguatamente valutata l'efficacia?	laureandi, laureati	Molto scadente	3 (tre)

* I punteggi sono associati ai seguenti giudizi:

- PA= 9 o 10 – le attività poste in essere riguardo agli aspetti considerati dal PA sono associate o garantiscono ottimi risultati e possono essere oggetto di segnalazione agli altri atenei.
- PA= 7 o 8 – le attività poste in essere riguardo agli aspetti considerati dal PA sono associate o garantiscono buoni risultati;
- PA= 6 – le attività poste in essere riguardo agli aspetti considerati dal PA garantiscono l'assenza di criticità rilevanti, o il loro superamento in tempi adeguati.
- PA= 4 o 5 – le attività poste in essere riguardo agli aspetti considerati dal PA non garantiscono dal verificarsi di criticità. Il punto di attenzione viene approvato con riserve.
- PA < 4 – le attività poste in essere riguardo agli aspetti considerati dal PA si associano a, o rendono probabile, il verificarsi di criticità importanti. Il punto di attenzione non viene approvato e la CEV esprime una "Condizione".