



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

Facoltà di **Lettere e filosofia**
Corso di Laurea **Servizio sociale**

Rapporto di Riesame – Anno 2014

Denominazione del Corso di Studio: Servizio sociale

Classe: L-39

Sede: Agrigento

Dipartimento di riferimento: Beni Culturali – Studi Culturali

Scuola: Scienze Umane e del Patrimonio Culturale

Primo anno accademico di attivazione nell'ordinamento D.M. 270/04: 2010-11

Gruppo di Riesame:

Prof. Roberto Rovelli (Coordinatore del CdS) – Responsabile del Riesame

Prof. Ugo Marchetta (Docente di Psicologia Sociale)

Dott. Gaetano Gucciardo (Docente di Sociologia generale e Metodologia e Tecnica della R. S.)

Dott.ssa Roberta Di Rosa (Docente di Principi e Fondamenti del Servizio Sociale)

Dr.ssa Anna Rubino Referente del CdL (Personale Tecnico Amministrativo)

Sig. Giuseppe Sicorello (Studente non componente della Commissione Paritetica Docenti/Studenti)

Sono assenti giustificati per motivi di salute il Prof. Ugo Marchetta ed il Sig. Giuseppe Sicorello. Segretario verbalizzante viene nominato il dottor Gaetano Gucciardo. La seduta è tolta alle ore 19:00.

Sono stati consultati inoltre: il Coordinatore della Commissione Paritetica Docente-Studenti, prof.ssa Michela Sacco e il Preside della Facoltà prof. Mario Gandolfo Giacomarra.

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

•12/12/2013:

Il Rapporto di Riesame è stato presentato, discusso e approvato nella seduta del Consiglio di Corso di Studio del: **18/12/2013**.

Sintesi dell'esito della discussione con il Consiglio del Corso di Studio

Dopo attenta lettura del documento predisposto ed ampia discussione sulla necessità di rivedere il Questionario di valutazione della didattica per renderlo più funzionale al raggiungimento degli obiettivi auspicati, dibattito nel corso del quale il Prof. Gucciardo riafferma la necessità di sottoporre lo strumento di valutazione anche agli studenti della disciplina "Tirocinio"; il Prof. Rovelli sottolinea l'opportunità, come segnalato dagli studenti dell'A.A. 2012/13, di spostare la disciplina "Progettazione Sociale" al III anno di corso; e la Dott.ssa Di Rosa insiste sulla necessità di una tempestiva formulazione e pubblicazione del Calendario delle Lezioni per l'anno successivo, il Consiglio unanime approva, in data 18.12.2013, il Rapporto di Riesame.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

Facoltà di **Lettere e filosofia**
Corso di Laurea **Servizio sociale**

Rapporto di Riesame – Anno 2014

A1 - L'INGRESSO, IL PERCORSO, L'USCITA DAL CDS

1-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

Obiettivo n. 1: Rafforzamento delle attività formative di supporto agli studenti, potenziando le attività di tutoraggio

Azioni intraprese: La Commissione dell'anno precedente ha richiesto agli organi accademici competenti l'istituzione di un servizio di tutoring.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: Considerato che non è stato istituito un servizio di tutoring e che nella pratica quotidiana di relazione con gli studenti (lezioni, seminari, esami, tutoraggio e preparazione tesi di laurea), e anche nell'auto-percezione degli studenti, si continua a rilevare la presenza di carenze di un certo rilievo, la Commissione reitera la richiesta di un rafforzamento delle attività formative di supporto agli studenti, istituendo attività di tutoraggio.

Obiettivo n. 2: Potenziamento ulteriore delle infrastrutture che risultano ancora non adeguate

Azioni intraprese: La Commissione precedente ha sottolineato l'opportunità di una assegnazione di aule dedicate al Corso di Studio, attrezzate di supporto informatico e di connessione *internet* (spesso i punti di accesso *wireless* non sono funzionanti), nonché di supporti di tipo multimediale (proiettori e strumentazione connessa).

Stato di avanzamento dell'azione correttiva:

Questa Commissione sottolinea che le aule sono state nel frattempo assegnate al Corso di Studio, ma rileva, ancora una volta, la necessità di un potenziamento con attrezzature conformi agli standard metodologici condivisi dalla maggior parte dei docenti, ad esempio supporto informatico e connessione *internet* stabilmente funzionanti, nonché la necessità dell'acquisizione di pacchetti applicativi nel campo della Statistica applicata alle Scienze Sociali e di supporti di tipo multimediale.

Obiettivo n. 3: Miglioramento della qualità della didattica

Azioni intraprese: È stata intensificata e migliorata la comunicazione con gli studenti allo scopo di stabilire la piena aderenza tra quanto dichiarato nelle schede di trasparenza e quanto effettivamente accade nell'ambito dei corsi.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva:

Vi è da rilevare un ulteriore miglioramento nelle procedure di preparazione delle schede di trasparenza che, in linea di massima, vengono compilate dai docenti con sempre maggiore attenzione e precisione nel dettaglio delle singole voci.

Emerge, da parte degli studenti del Corso di Laurea in Servizio Sociale, una valutazione che conferma l'alta qualificazione dei docenti impegnati in questo Corso di Studi. Le attività formative programmate, enunciate nelle schede di trasparenza, risultano sostanzialmente coerenti con gli obiettivi formativi dei singoli insegnamenti.

Entrando nello specifico dei dati emersi dalla valutazione analitica delle schede di trasparenza per



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

Facoltà di **Lettere e filosofia**
Corso di Laurea **Servizio sociale**

Rapporto di Riesame – Anno 2014

l'anno accademico 2012/2013, è possibile evidenziare una sostanziale coerenza tra gli obiettivi dichiarati dal Corso di Studio nell'Ordinamento didattico e nella scheda SUA-CDS, e le singole schede di trasparenza dei singoli insegnamenti, nonché una altrettanto sostanziale trasparenza, coerenza e completezza delle schede stesse.

Obiettivo n. 4: Garantire la qualità complessiva del tirocinio rendendolo maggiormente adeguato alle esigenze di preparazione degli studenti in vista dell'inserimento professionale e, in prospettiva più ampia, maggiormente rispondente al profilo professionale dell'Assistente Sociale.

Azioni intraprese:

Segnalazione agli organi competenti dell'opportunità di inserire nel Questionario di rilevazione dell'opinione degli studenti una o più voci riguardanti il tirocinio, svolto complessivamente per 600 ore suddivise tra tirocinio teorico e tirocinio pratico presso enti già accreditati dall'Università. Tali voci sarebbero state finalizzate a rilevare l'opinione degli studenti anche in merito alla traduzione nella parte pratica del tirocinio di ciò che si apprende in quella teorica e nelle materie professionali di riferimento.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: Nulla essendo stato realizzato di quanto suggerito per ciò che concerneva il Questionario di rilevazione, questa Commissione rileva però che, grazie al lavoro svolto informalmente dai docenti si registra un già apprezzabile miglioramento della qualità delle attività di tirocinio. Ciò non toglie che si possa ascoltare l'opinione degli studenti della disciplina "Tirocinio 1" sottoponendo loro il questionario generale di valutazione della didattica, se possibile integrato con domande specifiche relative alle attività di tirocinio.

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

Gli studenti in ingresso del Corso di laurea, che è a numero programmato (100 persone nel 2009-2010, e poi 50 persone dal 2010-2011 ad oggi) ed ha sede ad Agrigento, sono stati, rispettivamente:

- n. 25 nel 2010/2011;
- n. 31 nel 2011/2012;
- n. 34 nel 2012/2013;

Di questi, gli iscritti al primo anno sono stati 20 nel 2010/11, 13 nel 2011/12 e 12 nel 2012/13 e solo uno studente, nell'anno 2012, è stato un *part-time*. Vi sono stati solo 5 studenti rinunciatari, rispettivamente 3 nel 2010 e 2 nel 2011; i fuori corso sono stati 1 nel 2010, 39 nel 2012 e 56 nel 2013, con un tasso attualmente pari al 32,4%, saliti a questo livello per le criticità relative ad un differimento dei tirocini. I laureati sono stati 13 nel 2010/11 e 21 nel 2012/13, e quindi pari rispettivamente all'8,3% ed al 12,1% del totale degli iscritti. Per quanto riguarda la distribuzione per province degli immatricolati puri il maggior numero risiede ad Agrigento, rispettivamente 20, 28 e 30 su un totale di 25, 31 e 34 per gli anni 2010/11, 2011/12 e 2012/13. Per quello che riguarda la provenienza dagli istituti superiori, i numeri più consistenti riguardano i licei delle scienze umane (ex istituti socio-psico-pedagogici): 9 su 25 nel 2010, 7 su 31 nel 2011 e 10 su 34 nel 2012) e i licei scientifici (5 su 25 nel 2010, 14 su 31 nel 2011 e 17 su 34 nel 2012).



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

Facoltà di **Lettere e filosofia**
Corso di Laurea **Servizio sociale**

Rapporto di Riesame – Anno 2014

In totale il numero degli iscritti è stato di:

- n. 118 nel 2010/2011;
- n. 157 nel 2011/2012;
- n. 152 nel 2012/2013;

tutti a tempo pieno tranne, come già evidenziato, un *part-time*. Non vi sono studenti che si sono trasferiti in entrata o in uscita, mentre si sono registrati rispettivamente 4, 5 e 7 passaggi negli anni 2010/11, 2011/12 e 2012/13 dall'ordinamento 509 all'ordinamento 270. Le rinunce o gli abbandoni in uscita sono molto contenuti, trattandosi di 3 nel 2010/11, 3 nel 2011/12 e 1 nel 2012/13. Abbastanza positivi anche i dati relativi ai debiti formativi degli studenti in ingresso, OFA, rispettivamente 8 nel 2010/11 assolti per intero, 9 nel 2011 e non ancora assolti e 11 nel 2012 di cui 7 assolti, anche se i docenti continuano a segnalare carenze di un certo rilievo nella formazione individuale degli studenti rilevate all'interno della pratica quotidiana di relazione con gli stessi (lezioni, seminari, esami, tutoraggio e preparazione tesi di laurea). I dati relativi agli esami sostenuti sono molto positivi: la media del voto di profitto dell'intero triennio considerato è pari a 27,8.

Un dato che va invece considerato con attenzione è quello relativo agli studenti che si laureano "in corso", visto che il numero dei laureati "regolari" risulta eccessivamente contenuto. Questo elemento appare in contrasto con i giudizi tutto sommato positivi espressi dagli studenti rispetto al generale carico didattico nell'ambito del questionario di valutazione della didattica. Allo stato attuale i dati analizzati non mostrano rispetto a ciò alcuna particolare criticità, rivelando che il 40,2% degli studenti non giudica eccessivo il carico di studio rispetto ai crediti assegnati. Andrebbe però esplorata la questione se il particolare *wording* della domanda posta non possa aver fuorviato le risposte degli studenti che probabilmente non hanno a disposizione che un metro empirico per valutare la "pesantezza" delle diverse discipline. La domanda andrebbe forse posta suggerendo un calcolo più ragionato delle ore necessarie per studiare quella determinata disciplina. A testimonianza della difficoltà nel rispondere alla domanda in questione, così come adesso articolata, sta l'elevato numero di non risposte, che per questo particolare *item* raggiungono addirittura il 25,2% del totale delle risposte.

1-c – INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo n. 1:

Risolvere il problema, segnalato da alcuni studenti, dei carichi didattici eccessivi.

Azioni da intraprendere:

Entro il Giugno 2014 verificare la congruità del numero dei testi assegnati al numero di crediti previsti per ciascuna disciplina anche attraverso la formulazione di domande più "sensibili" per la raccolta di informazioni sul carico didattico.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:

Affidare al dott. Gaetano Gucciardo la responsabilità di valutare la congruità del numero dei testi assegnati rispetto al numero di crediti previsti per ciascuna disciplina.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

Facoltà di **Lettere e filosofia**
Corso di Laurea **Servizio sociale**

Rapporto di Riesame – Anno 2014

2 – L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

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

Obiettivo n. 1: Rafforzamento delle attività formative di supporto agli studenti, potenziando le attività di tutoraggio

Azioni intraprese: La Commissione dell'anno precedente ha richiesto agli organi accademici competenti l'istituzione di un servizio di tutoring.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: Considerato che non è stato istituito un servizio di tutoring e che nella pratica quotidiana di relazione con gli studenti (lezioni, seminari, esami, tutoraggio e preparazione tesi di laurea), e anche nell'auto-percezione degli studenti, si continua a rilevare la presenza di carenze di un certo rilievo, la Commissione reitera la richiesta di un rafforzamento delle attività formative di supporto agli studenti, istituendo attività di tutoraggio..

Obiettivo n. 2: Potenziamento ulteriore delle infrastrutture

Azioni intraprese: La Commissione precedente ha sottolineato la necessità di una assegnazione di aule dedicate al Corso di Studio, ma attrezzate in modo adeguato e conforme agli *standard* metodologici condivisi dalla maggior parte dei docenti, ad esempio supporto informatico e connessione *internet* (spesso i punti di accesso *wireless* non sono funzionanti), nonché i supporti di tipo multimediale (proiettori e strumentazione connessa).

Stato di avanzamento dell'azione correttiva:

Un punto di notevole criticità è rappresentato dalla persistente inadeguatezza delle attrezzature.

Obiettivo n. 3: Alleggerire il carico burocratico per gli studenti ovviando al ritardo nel lavoro degli Uffici decentrati

Azioni intraprese:

La precedente Commissione ha segnalato le criticità agli organi competenti allo scopo di rendere maggiormente funzionali le segreterie decentrate.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: Le criticità permangono.

2-b **ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DI DATI, SEGNALAZIONI E OSSERVAZIONI¹**

La somministrazione dei questionari agli studenti ha messo in rilievo che una parte di essi (7,1%) ritiene che le conoscenze preliminari possedute sono insufficienti per la comprensione degli argomenti trattati nei singoli corsi di insegnamento.

Molto positivi invece i risultati del questionario relativo agli *item* che riguardano i singoli docenti. Emerge infatti, da parte degli studenti del Corso di Laurea in Servizio Sociale, una valutazione che



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

Facoltà di **Lettere e filosofia**
Corso di Laurea **Servizio sociale**

Rapporto di Riesame – Anno 2014

conferma l'alta qualificazione dei docenti impegnati in questo Corso di Studi. Scendendo nel dettaglio dell'analisi, è possibile rilevare come in tutti gli *item* presi qui in considerazione oltre il 70,0% dei rispondenti ha manifestato un totale grado di soddisfazione. Altrettanto confortante è, poi, il dato sulla soddisfazione generale manifestata dagli studenti del Corso di Laurea in Servizio Sociale sulle modalità con cui sono stati svolti gli insegnamenti previsti. Sempre con riferimento all'anno accademico 2012/2013, una consistenza maggioranza degli intervistati ha infatti espresso una valutazione di elevata soddisfazione (oltre il 70,0%).

Diversa dalla valutazione sui docenti è, invece, la valutazione degli studenti sulle infrastrutture: mentre il 63,2% degli studenti dichiara adeguate le aule, il 34,7% dichiara la propria insoddisfazione in maniera esplicita o la nasconde non rispondendo alla domanda.

Da parte di numerosi studenti di III anno è giunta poi la sollecitazione ed il suggerimento di spostare la disciplina Progettazione Sociale dal II al III anno di Corso, con la motivazione che si tratta di una disciplina complessa che presuppone l'effettuato svolgimento della disciplina Metodi e Tecniche del Servizio Sociale II.

Altro suggerimento, proveniente questa volta dagli Uffici di Presidenza, è che a partire dal 1° Ottobre di ogni anno il calendario delle Lezioni debba essere pubblicato sul sito dell'Ateneo, in modo da consentire agli studenti una adeguata programmazione del loro lavoro.

Dalla Relazione della Commissione Paritetica si ricava inoltre che i risultati delle rilevazioni sulla qualità della Didattica vengono pubblicati in ritardo e non vengono forniti alla Commissione Paritetica ed alla Commissione A.Q.

2-c INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo n. 1:

Collocazione al III anno della disciplina Progettazione Sociale

Azioni da intraprendere:

Entro il mese di Febbraio 2014 si dovrà pervenire ad una nuova collocazione della disciplina nell'ambito del Corso di Laurea.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:

Affidare al Coordinatore il compito di mettere all'o.d.g. del C.d.S. lo spostamento al III anno della disciplina in oggetto e successiva modifica dei Piani di Studio.

Obiettivo n. 2:

Anticipare la formulazione del calendario delle Lezioni per l'anno successivo, al fine di meglio programmare gli impegni di studio e di preparazione agli esami degli studenti.

Azioni da intraprendere:

Entro il mese di Marzo 2014 pervenire ad una formulazione impegnativa per i docenti del Calendario delle Lezioni per l'anno 2014/2015.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:

Affidare alla dott.ssa Roberta Di Rosa la responsabilità di contattare entro il Febbraio 2014 i docenti e gli uffici decentrati di Agrigento per discutere con loro sulle opportune iniziative.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

Facoltà di **Lettere e filosofia**
Corso di Laurea **Servizio sociale**

Rapporto di Riesame – Anno 2014

3 – L'ACCOMPAGNAMENTO AL MONDO DEL LAVORO

3-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

Per garantire un maggiore mobilità territoriale ai laureati del Corso, e per migliorarne il bagaglio culturale complessivo e le competenze linguistiche, si è provveduto nell'anno accademico 2012/2013 a portare i Cfu di lingua inglese da 3 a 6 e ad attivare un nuovo Progetto Erasmus con l'Università di Marsiglia in Francia. Da tutto ciò è derivata una maggiore consapevolezza da parte degli studenti della dimensione internazionale della loro professione e una maggiore complessiva adeguatezza della preparazione offerta dal Corso di Studio.

3-b ANALISI DELLA SITUAZIONE, COMMENTO AI DATI

Il Corso risponde a precise esigenze del mercato del lavoro. I nostri laureati trovano lavoro sia negli enti pubblici che nel privato sociale, anche con lavori part-time o con contratti a tempo determinato, mediamente nel breve giro di un anno. Peraltro, anche grazie alla continua collaborazione, sin dall'introduzione dell'ordinamento previsto dalla legge 270, con l'ordine degli Assistenti sociali, le competenze richieste dalle prospettive occupazionali dei laureati in Servizio sociale appaiono del tutto adeguate. Nella direzione dell'internazionalizzazione della professione, molto importante per il miglioramento professionale, va sottolineata l'attivazione, già da molti anni, del Progetto Erasmus con l'università di Murcia in Spagna e, più recentemente, con quella di Marsiglia in Francia. Come sottolinea la stessa indagine Stella per il 2010 tra i gruppi entro i quali si trovano le maggiori quote di laureati si trova il gruppo Politico-Sociale (14,4%), anche se vi è da dire che l'indagine Stella non fornisce il dato disaggregato, per cui distinguere dal complesso dei dati la percentuale di laureati in Servizio sociale non è ad oggi possibile. Sempre all'interno del gruppo politico-sociale è molto consistente la quota di coloro che ad un anno dalla laurea lavorano, cioè il 25,8% dei laureati triennali, in forte rialzo rispetto alla stessa indagine riferita al 2009 (a quella data la percentuale era inferiore al 20%).

3-c INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo n. 1: Intervenire sugli Enti che prevedono nel proprio organico la figura professionale dell'Assistente Sociale affinché bandiscano i relativi concorsi in tempi brevi e stabilizzino i rapporti di lavoro precari.

Azioni intraprese:

Si sono intensificati e approfonditi i rapporti con gli Enti Locali e l'Ordine Professionale degli Assistenti Sociali, finalizzati alla concretizzazione di nuovi possibili sbocchi professionali. Si sono incoraggiati e si incoraggiano gli studenti ad intraprendere, una volta laureati, iniziative a carattere cooperativo in modo da offrire un supporto professionalmente adeguato alla domanda del settore pubblico.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

Facoltà di **Lettere e filosofia**
Corso di Laurea **Servizio sociale**

Rapporto di Riesame – Anno 2014

Stato di avanzamento dell'azione correttiva:

Le attività formative del CdS sono coerenti con gli specifici obiettivi formativi programmati dal Cds e dichiarati nella SUA e con le competenze richieste dalle attuali prospettive occupazionali e Professionali.

Allo stato attuale, la Commissione non ritiene necessario aggiornare le funzioni e le competenze e farle approvare dai portatori di interesse (Enti, Aziende, Ordini professionali, etc.), pur segnalando l'opportunità di mantenere vivo e costante il dialogo con gli *stakeholders*, sollecitando in tal modo un continuo aggiornamento della professione dell'assistente sociale.

La pressione sugli Enti Locali affinché, tenuti come sono, a norma della Legge 22/86, a dotarsi di un Assistente Sociale ogni 5.000 abitanti, investano su questa figura professionale infungibile, si scontra contro la gabbia d'acciaio dei Patti di Stabilità. L'unica via per sbloccare la situazione potrebbe essere la diffida agli Enti Locali ad ottemperare a tali obblighi ma, nella attuale situazione economica, è probabile che una tale azione sia anch'essa destinata a non essere risolutiva.

Analogo discorso potrebbe esser fatto a proposito del privato sociale, nel quale, tranne alcuni sporadici casi di Cooperative o di grandi Associazioni come la Caritas, la situazione è forse più difficile che nel pubblico.