Agenzia Nazionale di Valutazione del sistema Universitario e della Ricerca

National Agency for the Evaluation of Universities and Research Institutes

RAPPORTO DI RIESAME CICLICO
CORSO DI STUDIO MAGISTRALE IN
PROGETTAZIONE DELLE POLITICHE DI INCLUSIONE SOCIALE – LM-87
DIPARTIMENTO DI SCIENZE POLITICHE
ANNO 2018

COMPOSIZIONE DEL GRUPPO DI RIESAME

Nome	Cognome	Ruolo
Anna	**Paterno**	**Coordinatore del Consiglio Interclasse di Scienze politiche (2017-10) e docente del CdS**
Angelo	**Chielli**	**Componente del Gruppo di Gestione Assicurazione Qualità e docente del CdS**
Laura	**Mitarotondo**	**Referente del Dipartimento presso il Presidio della Qualità di Ateneo e docente del CdS**
Valeria	**Corriero**	**Docente del CdS**
Nicoletta	**Racanelli**	**Responsabile Unità Operativa "Didattica e servizi agli studenti"**
Davide	**Zito**	**Studente**

Sono stati inoltre consultati:

Docenti:
Moro Giuseppe - Direttore del Dipartimento
Carella Maria - Delegata del Dipartimento all'orientamento
Cascione Giuseppe - Delegato del Dipartimento per le convenzioni con le università straniere

Cellamare Giovanni - Delegato del Dipartimento per il coordinamento del Gruppo di Gestione Assicurazione Qualità e per i servizi di biblioteca
Chiantera Patricia - Delegata del Dipartimento per la comunicazione
Costantini Alessandro - Delegato del Dipartimento per i problemi della disabilità
Greco Lidia - Delegata del Dipartimento per il placement
Pace Roberta - Delegata del Dipartimento ai tirocini
Petrosino Daniele - Coordinatore del Consiglio Interclasse di Scienze politiche (2014-17)
Santoro Roberta - Delegata del Dipartimento per i servizi infrastrutturali
Silletti Alida - Delegata del Dipartimento per il programma Erasmus

Personale tecnico-amministrativo:
Giacomo Signorile – Coordinatore del Dipartimento
Di Sapia Marco - Responsabile U.O. Servizi generali, logistica e supporto informatico

Studenti:
Chiusano Michele – rappresentante Associazioni studentesche e portavoce degli iscritti al CdS
Epomeo Ornella – rappresentante Associazioni studentesche e portavoce degli iscritti al CdS

Docenti e personale amministrativo del Presidio della Qualità di Ateneo:
proff. Giuseppe Crescenzo e Adelaide Quaranta
dott. Gabriella Falco e Domenico Pellerano

Stakeholders:
Presidente e Vicepresidente del Consiglio Regionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali pugliese
Rappresentanti di alcune Cooperative sociali
Delegato all'"*Education*" di Confindustria
Dirigenti del Comune di Bari

Il Gruppo di Riesame si è riunito operando come segue:

→ Il Gruppo di Riesame si è riunito in data 15.3.2018, 27.3.2018, 12.4.2018 e 19.4.2018 per la discussione degli argomenti e la stesura delle Sezioni del Rapporto di Riesame Ciclico. Nei periodi intercorrenti tra le diverse riunioni, i componenti del Gruppo hanno lavorato alla redazione delle diverse sezioni, discutendone i contenuti anche in occasione di incontri informali tra di essi.

→ Nel dettaglio, il Gruppo di Riesame ha operato come segue:

- il 15.3.2018 è stata effettuata la programmazione e l'organizzazione del lavoro di redazione del Rapporto di Riesame Ciclico. E' stato analizzato il format fornito dal Presidio della Qualità di Ateneo, con i relativi contenuti e sono state attentamente considerate le Linee guida e le Istruzioni per la compilazione. E' stata inoltre identificata e organizzata la documentazione sul CdS da consultare (SUA-CdS, Relazioni annuali CPDS, Schede di Monitoraggio Annuale, Rapporti di Riesame Annuale precedenti, Rapporto di Riesame Ciclico del 2015, risultati delle opinioni degli

studenti sulla valutazione della didattica, Relazione del Nucleo di valutazione, documentazione della Conferenza di servizio del Dipartimento). Infine, si è proceduto ad organizzare le attività e i compiti di ciascuno dei componenti del Gruppo di Riesame, definendone anche le modalità di collaborazione.

- il 27.3.2018 si è discusso sui contenuti e sulla compilazione della "Sezione 1 - Definizione dei profili culturali e professionali e architettura del CdS" e della "Sezione 2 - L'esperienza dello studente" del Rapporto di Riesame Ciclico. Per ogni sezione sono state considerate le sub-sezioni "a) Sintesi dei principali mutamenti rilevati dall'ultimo riesame", "b) Analisi della situazione sulla base dei dati" e "c) Obiettivi e azioni di miglioramento". La discussione ha permesso di avere un quadro di riferimento sui punti di forza e su alcune criticità meritevoli di attenzione inerenti alle attività didattiche e ai servizi offerti agli studenti del CdS. Inoltre, sono stati definiti analiticamente gli interventi correttivi da attuare nel prossimo futuro.

- il 12.4.2018 si è discusso sui contenuti e sulla compilazione della "Sezione 3 - Risorse del CdS" e della "Sezione 4 - Monitoraggio e revisione del CdS" del Rapporto di Riesame Ciclico. Per ogni sezione sono state considerate le sub-sezioni "a) Sintesi dei principali mutamenti rilevati dall'ultimo riesame", "b) Analisi della situazione sulla base dei dati" e "c) Obiettivi e azioni di miglioramento". La discussione ha permesso di delineare la situazione con riferimento alla dotazione e qualificazione del personale docente e tecnico-amministrativo, nonché alla disponibilità di servizi e strutture di supporto alla didattica del CdS. Si è inoltre sviluppata una approfondita riflessione volta a identificare le azioni migliorative da realizzare nel ciclo successivo.

- il 19.4.2018 si è discusso sui contenuti e sulla compilazione della "Sezione 5 - Commento agli indicatori". Per ogni sezione sono state considerate le sub-sezioni "a) Sintesi dei principali mutamenti rilevati dall'ultimo riesame", "b) Analisi della situazione sulla base dei dati" e "c) Obiettivi e azioni di miglioramento". Durante la riunione sono stati dettagliatamente esaminati e commentati gli indicatori riferiti al periodo 2013-16 contenuti della Scheda di Monitoraggio Annuale del CdS aggiornata al 31 marzo 2018. La discussione, insieme a quelle svolte nelle riunioni precedenti, ha permesso di mettere in luce un soddisfacente livello di efficacia del sistema di gestione del CdS e una generale adeguatezza dei valori riguardanti i singoli indicatori, anche in confronto con quelli medi dei CdS della stessa classe di laurea attivati negli Atenei della macroarea geografica meridionale e dell'intero paese, oltre che di individuare alcuni aspetti meritevoli di interventi correttivi.

→ In data 2.5.2018 una stesura provvisoria del Rapporto di Riesame Ciclico è stata inviata al Presidio della Qualità di Ateneo, al fine di ottenere osservazioni sui suoi contenuti.

→ In data 28.6.2018 il Gruppo di Riesame si è recato presso il Presidio della Qualità di Ateneo per ricevere riscontro ed osservazioni sulla stesura provvisoria del Rapporto di Riesame Ciclico precedentemente inviata.

Sintesi dell'esito della discussione nel Consiglio Interclasse di Scienze politiche

In data 24.4.2018 una prima bozza del Rapporto di Riesame Ciclico, precedentemente inviata via posta elettronica a tutti i componenti del Consiglio Interclasse di Scienze politiche, è stata discussa e approvata all'unanimità dei presenti in occasione della riunione di tale Consiglio; le osservazioni emerse in quella sede sono state tenute in considerazione nella redazione della versione successiva.

In data 22.5.2018 una seconda bozza del Rapporto di Riesame Ciclico, precedentemente inviata via posta elettronica a tutti i componenti del Consiglio Interclasse di Scienze politiche, è stata discussa e approvata all'unanimità dei presenti in occasione della riunione di tale Consiglio; le osservazioni emerse in quella sede sono state tenute in considerazione nella redazione della versione successiva.

In data 6.7.2018 la versione definitiva del Rapporto di Riesame Ciclico, nella quale sono state recepite anche le osservazioni espresse in occasione della riunione svoltasi in data 28.6.2018 presso il Presidio della Qualità di Ateneo e che è stata precedentemente inviata via posta elettronica a tutti i componenti del Consiglio di Interclasse di Scienze politiche, è stata discussa ed approvata all'unanimità dei presenti in occasione della riunione di tale Consiglio.

1 – DEFINIZIONE DEI PROFILI CULTURALI E PROFESSIONALE E ARCHITETTURA DEL CDS

1- a SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI RILEVATI DALL'ULTIMO RIESAME

Il Rapporto di Riesame Ciclico, redatto per il CdS nell'a.a. 2014-2015 (RRC 2015), aveva individuato, come interventi correttivi da realizzare negli aa.aa. successivi, sia la professionalizzazione, ossia l'affinamento della connessione fra il percorso formativo e il mercato del lavoro attraverso un rafforzamento e un miglioramento dei tirocini formativi, sia la costituzione di un tavolo permanente di valutazione della formazione per la professione congiuntamente con l'ordine professionale e i principali stakeholder del mercato del lavoro.
Relativamente al primo obiettivo, è proseguita la collaborazione con il Consiglio Regionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali pugliese (CROAS), formalizzata nel 2014 attraverso la firma di una convenzione volta ad una più ampia cooperazione nel processo formativo e nella definizione delle attività didattiche, di tirocinio e professionalizzanti. Infatti, dal 2015, l'Ordine sostiene l'attività di due assistenti sociali che, due volte a settimana, prestano servizio di orientamento e di tutorato per i tirocini presso il Dipartimento. Queste figure professionali svolgono un'attenta attività di supervisione *in itinere* e di raccordo tra tirocinanti e assistenti sociali supervisori all'interno delle strutture ospitanti. Le assistenti sociali sono componenti della Commissione mista per i tirocini presieduta dalla docente delegata del Dipartimento di afferenza del CdS e alla quale prendono parte tre docenti strutturati e un rappresentante degli studenti. Il monitoraggio *ex post* dei tirocini avviene attraverso un questionario obbligatorio per gli studenti da compilare al termine dell'esperienza svolta e un questionario per il *tutor* aziendale da compilare al termine del periodo di supervisione. Entrambi i questionari sono stati recentemente ampliati con nuovi quesiti ed è stato predisposto un sistema di compilazione *on-line*, anche nell'intento di procedere più efficacemente e speditamente alla elaborazione dei risultati raccolti. Sono stati definiti pure un apposito Regolamento e specifiche Linee guida, oltre alla modulistica e a dei *format* relativi alla documentazione che gli enti ospitanti i tirocinanti e gli studenti devono compilare. Tale documentazione è pubblicata sul sito *web* del CdS. Inoltre, è in atto l'iniziativa "Giardini sociali", svolta dal Dipartimento e da docenti afferenti al CdS e finalizzata, tra l'altro, alla rilevazione delle competenze richieste dalle figure professionali in uscita e, quindi, al miglioramento del processo formativo (si veda sub-sezione 2-b del presente Rapporto di Riesame Ciclico - RRC 2018).
Con riferimento al secondo obiettivo, l'attività di consultazione degli *stakeholder* e degli studenti (anche tramite le loro Associazioni, presenti in tutti gli organi collegiali del Dipartimento e del CdS) è stata rafforzata. In particolare, nel 2017 si è proceduto a una nuova identificazione delle parti interessate ai profili culturali e professionali in uscita (rappresentanti di alcune Cooperative sociali, il delegato all'"*Education*" di Confindustria, un magistrato del Tribunale per i minorenni, rappresentanti dei Sindacati, dirigenti del Comune di Bari e l'Assessore alle "Politiche Giovanili, Educative, Università e Ricerca, Politiche Attive del Lavoro, Fondi Europei" del Comune di Bari). Dopo aver presentato l'offerta formativa del CdS, vi sono stati una serie di incontri di consultazione con le parti sopra menzionate, che hanno avuto luogo nelle date del 18/05/2017, 22/11/2017, 30/1/2018, 16/2/2018 e 5/03/2018. Durante tali riunioni sono stati innanzitutto valutate le caratteristiche salienti dell'offerta didattica e del progetto formativo, gli obiettivi formativi, i risultati di apprendimento attesi, i profili professionali e gli sbocchi occupazionali previsti dal CdS (precedentemente inviati ai presenti per posta elettronica), tenendo altresì in considerazione sia le proposte e le osservazioni provenienti dai docenti e dagli studenti, sia i dati disponibili sull'occupabilità dei laureati. In tali occasioni si è progettato un miglioramento dell'attività formativa del CdS, anche stipulando apposite convenzioni per tirocini curriculari in aziende pubbliche e private. Il rafforzamento di tale attività si è realizzato, oltretutto, attraverso la

promozione di iniziative volte a incentivare le potenzialità occupazionali dei laureati in Enti e aziende pubbliche e private, anche grazie alla definizione di una figura di assistente sociale in grado di promuovere il benessere dei lavoratori (si vedano Quadri A1.b e B5 della SUA e verbali dei citati incontri).

1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Il CdS in Progettazione delle Politiche di Inclusione Sociale (PPIS) è stato istituito nell'a.a. 2008-09, al fine di rispondere a una domanda di formazione avanzata proveniente dagli studenti del CdS triennale in Scienze del Servizio Sociale, precedentemente attivato presso il Dipartimento di Scienze politiche, oltre che dal CROAS. I principali obiettivi conseguiti sono stati sia consentire agli studenti in possesso della laurea triennale di continuare il proprio percorso formativo, sia offrire una proiezione lavorativa non solo nell'ambito specialistico del Servizio Sociale, ma più in generale della progettazione sociale da parte di soggetti pubblici, privati e del terzo settore. L'attivazione del CdS ha infatti ricevuto un ottimo riscontro da parte degli studenti e sul mercato del lavoro. Successivamente, le consultazioni con le parti sociali e con le associazioni rappresentative del contesto della produzione hanno contribuito a sollecitare interventi sull'offerta formativa, relativamente ad alcuni insegnamenti e, in taluni casi, ai contenuti disciplinari, che sono stati aggiornati e/o adeguati ai profili professionali in uscita, in vista sia dell'ingresso nel mercato del lavoro, sia dell'eventuale prosecuzione degli studi. Nel dettaglio, sono stati inseriti nel piano di studio, in sostituzione di altri o in aggiunta, i seguenti insegnamenti: "Processi educativi per l'inclusione sociale" (obbligatorio), "Diritto penale minorile", "Cittadinanza e diritti umani", "Etica pubblica e solidarietà sociale", ed "Elementi di scienza politica e filosofia sociale" (in alternativa), nell'intento di consentire una maggiore flessibilità del percorso di studi. Inoltre, nell'a.a. 2016-17, per favorire la conclusione del percorso di studi entro il biennio, è stato anticipato dal secondo al primo anno di corso il tirocinio curriculare, ottenendo il risultato auspicato.
La collaborazione con il CROAS e le altre parti interessate è proseguita anche nel periodo successivo, così come descritto nella sub-sezione 1a del presente RRC 2018. In particolare, i tempi di consultazione sono stati fissati attraverso la previsione di un'agenda periodica di incontri tesi al miglioramento delle attività formative, da attuare in sinergia con le parti interessate, e alla stipula di ulteriori convenzioni. L'insieme di queste azioni e delle conseguenti valutazioni induce a ritenere che, nel complesso, le esigenze e le potenzialità di sviluppo dei settori che caratterizzano il CdS, anche in relazione all'eventualità di proseguire gli studi, risultino ampiamente soddisfatte. Infatti, il CdS fornisce ai laureati la formazione necessaria per usufruire di effettive potenzialità di ingresso nel mercato del lavoro (si veda sub-sezione 5-b del presente RRC2018). Inoltre, il CdS offre la possibilità di proseguire gli studi nell'ambito di *Master* (tra cui si cita, a mero titolo esemplificativo, il *Master* in "Management del fenomeno migratorio e del processo integrazione", organizzato dal Dipartimento anche con la collaborazione del CROAS), di Corsi di specializzazione, di formazione professionale e di Dottorati di Ricerca, della quale alcuni di essi hanno effettivamente usufruito (ad es. tramite l'ammissione, a seguito di procedura di selezione, ad un Dottorato di Ricerca presso l'Università di Bari).
Le succitate consultazioni con le parti interessate ai profili formati hanno altresì consentito di accertare che il carattere formativo del CdS è dichiarato con chiarezza e che è sostanzialmente adeguato a caratterizzare la figura professionale in uscita. In altri termini, si ritiene che i suoi aspetti culturali, scientifici e professionalizzanti siano funzionali alla preparazione della professione di esperto nello studio, nella gestione e nel controllo dei fenomeni sociali (codifica Istat 2.5.3.2.1, si veda Quadro A2.b della SUA 2018), c.d. assistente sociale specialista.

A tal riguardo, la riflessione in atto ha consentito di individuare, per il futuro, ulteriori margini di miglioramento dell'offerta formativa, così da incrementare le possibilità occupazionali dei laureati principalmente nell'ambito del contesto della progettazione sociale da parte di soggetti privati e del terzo settore (si veda Azione di miglioramento nella sub-sezione 1-c del presente RRC 2018).
Inoltre, nonostante le funzioni, le competenze loro associate e gli sbocchi occupazionali dei laureati appaiano individuati e dettagliati con sufficiente chiarezza nella loro grammatica fondamentale (si veda Quadro A2.a della SUA 2018), si evidenzia la necessità di specificare la definizione (titolo) del profilo professionale (si veda Azione di miglioramento nella sub-sezione 1-c del presente RRC 2018). Inoltre, le riflessioni svolte dagli organi di gestione del CdS, insieme alle valutazioni espresse in occasione degli incontri con gli *stakeholder*, permettono di ritenere che la descrizione delle conoscenze, delle abilità e delle competenze associate al profilo culturale e professionale sia chiara e completa (si vedano Quadri "Il corso di studio in breve", A2.a e A2.b della SUA 2018).
Le azioni e le verifiche effettuate, oltre a interlocuzioni svolte con i laureati già attivi nel mercato del lavoro, hanno dimostrato la coerenza degli obiettivi formativi specifici e dei risultati di apprendimento attesi rispetto alle figure professionali formate (si vedano Quadri A4.a, A4.b.1 e A4.c della SUA 2018). Tale coerenza emerge anche dai risultati della rilevazione delle opinioni degli enti e delle imprese presso i quali gli studenti effettuano il tirocinio curriculare (si veda Quadro C3 della SUA 2018), oltre dall'attività del Gruppo di gestione Assicurazione Qualità (si veda sub-sezione 2-a del presente RRC 2018). Parallelamente, è stata dimostrata la chiarezza ed esaustività della declinazione degli obiettivi formativi e dei risultati di apprendimento attesi per aree di apprendimento, nel dettaglio corrispondenti a quella giuridica, economica, sociologica e di servizio sociale, politologica, statistico-demografica e complementare ai servizi sociali (si veda Quadro A4.b.2 della SUA 2018).
Infine, la verifica della efficacia dell'attività didattica, che è effettuata attraverso varie modalità (attività del Gruppo di Gestione Assicurazione Qualità - si veda sub-sezione 2-a del presente RRC 2018 - analisi di dati, riunioni, esame di proposte provenienti da docenti e studenti, eventualmente mediante le loro Associazioni, ecc.), conferma anche la presenza di un soddisfacente livello di aderenza dell'offerta didattica e del percorso di studio agli obiettivi formativi. Nella gestione della didattica, infatti, ciascuna area, senza costruire alcuna gerarchia tra di esse, programma propri specifici percorsi formativi e formula specifici obiettivi di apprendimento tenendo sempre in considerazione le finalità didattiche comuni all'intero CdS. Il *modus operandi* sinora adottato sembra incentivare la connessione tra offerta didattica, percorso di studio e obiettivi formativi, anche con specifico riferimento ai contenuti disciplinari e agli aspetti metodologici e relativi alle elaborazioni logico-linguistiche e concettuali (si vedano Quadri A4.a, A4.b.1, A4.b.2 e A4.c della SUA 2018).

1-c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivo: *introduzione di ulteriori insegnamenti specialistici coerenti con i profili professionali*
Azioni di miglioramento: si intende proseguire l'approfondita riflessione sull'offerta formativa al fine di recepire la domanda proveniente dagli *stakeholder* e le indicazioni degli studenti e dei laureati, anche prevedendo ulteriori insegnamenti specialistici, soprattutto nell'eventualità della ridefinizione delle tabelle dei Corsi di Laurea che potrà essere effettuata a livello ministeriale.

Obiettivo: *specificazione dei profili professionali del CdS*
Azione di miglioramento: in occasione della redazione della SUA per il prossimo a.a., si intende definire con più chiarezza la titolazione del profilo professionale indicato nel quadro A2.a

rendendolo maggiormente coerente con l'indicazione narrativa delle funzioni svolte nel contesto lavorativo.

Obiettivo: *ampliamento dei profili professionali del CdS*
Azione di miglioramento: a seguito di un incontro svoltosi il 5 marzo 2018 con il delegato all'"*Education*" di Confindustria, il Presidente del CROAS e il Presidente della Fondazione F.I.R.S.S. (Formazione, Intervento e Ricerca per il Servizio Sociale), in cui si è discusso sulla possibilità di avviare percorsi di tirocinio in azienda, affidando al tirocinante il compito di migliorare il posizionamento sociale dell'azienda stessa e di orientare il benessere dei lavoratori, si ritiene necessario sia costruire profili di assistente sociale che siano maggiormente conformi alle esigenze delle piccole e medie imprese (attraverso la progettazione di eventuali stage in aziende volti ad un avviamento al mondo del lavoro) sia sviluppare l'imprenditorialità giovanile dei laureati del CdS. A tal fine, ci si propone altresì di estendere l'attività di collaborazione con il CROAS.

Obiettivo: *rafforzamento delle competenze professionali nell'ambito della progettazione europea*
Azione di miglioramento: si intende rafforzare il ruolo svolto da "Europe Direct Puglia" (Centro di Informazione creato dalla Commissione Europea - Direzione Generale Comunicazione, che è gestito dall'Università degli Studi di Bari Aldo Moro in partenariato con il Dipartimento di Scienze Politiche e il Consiglio Regionale della Puglia - Sezione Biblioteca e Comunicazione Istituzionale e la Giunta Regionale - Servizio Comunicazione Istituzionale), al fine di individuare ulteriori occasioni di formazione congiunta da offrire agli scritti al CdS, auspicabilmente in collaborazione con Ordine professionale regionale (per le competenze relative alla progettazione sociale e socio-sanitaria), con il Comune di Bari e con Ambiti sociali della Città metropolitana.

2 - L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

2-a SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI INTERCORSI DALL'ULTIMO RIESAME

Il Rapporto di Riesame Ciclico, redatto per il CdS nell'a.a. 2014-15, aveva evidenziato la necessità di intervenire sui seguenti aspetti: prosecuzione del lavoro di armonizzazione dei programmi degli insegnamenti; verifica dell'acquisizione di nuove sale di lettura al VII piano del plesso di Piazza C. Battisti e implementazione del servizio biblioteche anche attraverso una diversa organizzazione e gestione di quelle esistenti; creazione di ulteriori spazi di lettura e di studio; incentivazione degli studenti a sostenere l'esame al termine dei corsi degli insegnamenti; realizzazione di misure antiplagio.

Del primo obiettivo si sta occupando il Gruppo di Gestione Assicurazione Qualità, del quale fanno parte docenti di varie aree disciplinari che esaminano le schede di ciascun insegnamento prima della loro pubblicazione nella sezione del sito *web* del Dipartimento dedicata al CdS e ne verificano la coerenza rispetto agli obiettivi formativi specifici del CdS, la congruenza con il numero di CFU corrispondente e l'esaustività delle informazioni (che comprendono anche i risultati di apprendimento previsti, declinati per ciascun insegnamento rispetto ai Descrittori di Dublino, i metodi e i criteri di valutazione). Tale Gruppo, inoltre, verifica che non vi siano aree di sovrapposizione tra gli insegnamenti dello stesso settore disciplinare. Nei casi in cui vengano riscontrate criticità, il docente viene sollecitato a risolverle. L'efficacia di tale attività di "*advance review*" è monitorata, oltre che attraverso una continua interlocuzione, anche informale, con gli studenti e con le loro Associazioni, anche tramite la rilevazione sull'opinione della didattica da parte degli studenti che, per i quesiti inerenti (Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati? Il materiale didattico è adeguato per lo studio della materia? Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro? L'insegnamento è stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito web del CdS?) mostrano valori in crescita tra il 2013-14 e il 2016-17, oltre che in molti casi superiori sia al 90%, sia a quelli medi di Ateneo.

Con riferimento alla creazione di sale di lettura e all'implementazione del servizio biblioteche, si rinvia alla sub-sezione 3-b del presente RRC 2018, mentre l'obiettivo riguardante la creazione di ulteriori spazi di lettura e di studio è stato raggiunto grazie all'acquisizione di un'aula al II piano del plesso di Piazza C. Battisti, disponibile per gli studenti e dedicata alla giornalista e scrittrice pugliese C. Durante nell'a.a. 2015-16 (per una descrizione complessiva della disponibilità di adeguate strutture e risorse di sostegno alla didattica, si vedano sub-sezione 3-b del presente RRC e Quadri B4 "Aule", "Laboratori e aule informatiche", "Sale studio" e "Biblioteche" della SUA 2018).

Relativamente alla necessità di incentivare gli studenti a sostenere l'esame al termine dello svolgimento dei corsi di lezioni, è stata realizzata una revisione del calendario didattico. In particolare, è stato incrementato il numero degli appelli (da 10 appelli - 8 ordinari e 2 straordinari destinati a iscritti fuori corso e laureandi - a 12 appelli - 10 ordinari e 2 straordinari) ed è stato definito il periodo da dedicare ad esoneri e/o prove in itinere (si vedano Quadri B2.a e B2.b della SUA 2018 e sito *web*). Infatti, in linea con le richieste degli studenti, alcuni docenti del CdS hanno attivato o incrementato le prove di verifica intermedie, le quali, per esigenze del calendario didattico, sono state concentrate in un intervallo di tempo definito.

Infine, nell'intento di attivare misure antiplagio, e nell'attesa che un apposito *software* sia acquistato dall'Amministrazione centrale, vista la consistenza delle risorse finanziarie necessarie per tale acquisto (che non sono risultate disponibili a livello di CdS e/o di Dipartimento), i docenti hanno svolto una costante attività di sensibilizzazione sulla normativa antiplagio nei confronti degli

studenti, e, in particolare, dei laureandi; contemporaneamente, i relativi provvedimenti legislativi sono stati pubblicizzati sul sito *web* di Dipartimento.

2-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Orientamento e tutorato

Negli ultimi anni, il Dipartimento di afferenza del CdS ha dedicato grande attenzione alle attività di orientamento in ingresso e *in itinere* grazie alla presenza di una docente delegata (che è anche componente del Comitato di Ateneo per l'Orientamento e il Tutorato - CAOT), all'istituzione di una apposita Commissione e all'attività di personale amministrativo appositamente dedicato. La Commissione, che è composta da otto docenti, definisce il piano generale delle attività, coordina e realizza tutte le iniziative approvate e ne verifica l'attuazione, valutandone l'efficacia anche alla luce dei risultati del monitoraggio delle carriere, svolto in base a dati appositamente richiesti e forniti dal Centro Servizi Informatici (CSI) di Ateneo.
Le iniziative rivolte agli studenti in ingresso e pubblicizzate tramite l'apposita sezione del sito *web*, oltre che mediante l'invio di comunicazioni per posta elettronica agli iscritti al CdS in L-39 e di affissioni nei vari plessi, sono le seguenti: sportello informativo; colloqui individuali; giornata di benvenuto agli studenti immatricolati; accoglienza a studenti diversamente abili e con disturbi specifici dell'apprendimento; incontri collettivi con gli iscritti degli ultimi due anni del CdS triennali finalizzati ad una esaustiva presentazione delle caratteristiche formative, delle attività di collaborazione con gli enti pubblici e privati per lo svolgimento dei tirocini formativi curriculari, dei servizi agli studenti e degli sbocchi occupazionali del CdS magistrale (si vedano Quadro B5 della SUA 2018 e sito *web*). Le varie attività sono volte a favorire la consapevolezza delle scelte da parte degli studenti mediante l'ascolto e la valutazione individuale, da parte dei docenti e del personale amministrativo, delle loro aspirazioni formative e lavorative, oltre che tramite la comunicazione di informazioni dettagliate sul percorso didattico da intraprendere, anche alla luce degli studi già svolti e delle prospettive occupazionali. Per favorire tale consapevolezza, inoltre, le azioni sono progettate considerando con attenzione i profili culturali e professionali delineati, e, in alcuni casi, vengono svolte con la collaborazione di esponenti del contesto culturale, politico, economico e sociale di inserimento lavorativo dei laureati del CdS.
Le attività di orientamento *in itinere*, soprattutto con riferimento al tutorato, sono ideate, organizzate e svolte sulla base di un attento monitoraggio dei percorsi formativi degli studenti, tenendo conto sia dei risultati dei questionari che raccolgono le loro opinioni sui singoli insegnamenti, sia di quanto da questi espresso in occasione di riunioni formali e informali, sia, infine, degli indicatori provenienti dalle Schede di Monitoraggio Annuale (SMA) del CdS e di dati provenienti dal CSI di Ateneo volti ad individuare le discipline in cui gli studenti sperimentano maggiori difficoltà.
Queste iniziative utilizzano metodi e strumenti flessibili, modulati sulle specifiche esigenze delle diverse tipologie di studenti e perseguono i seguenti obiettivi: favorire il corretto inserimento nel percorso formativo e il raggiungimento di elevati livelli di autonomia degli studenti, migliorare la qualità delle condizioni di apprendimento, abbreviare i tempi di svolgimento dei percorsi curricolari, disincentivare l'abbandono universitario, promuovere una efficace partecipazione dello studente alla vita universitaria e contribuire a rimuovere gli ostacoli che impediscono una proficua attività di studio e di formazione.
Le principali attività realizzate possono riassumersi nelle seguenti tipologie (si vedano Quadro B5 della SUA 2018 e sito *web*): tutorato individuale svolto dai docenti *tutor*; tutorato per attività

didattiche integrative, propedeutiche e di recupero a cura soggetti in possesso di adeguata qualificazione; tutorato *Erasmus*+ (si veda punto "Internazionalizzazione della didattica" in questa sezione); orientamento e tutorato per l'attività di tirocinio curriculare (si veda sub-sezione 1-a del presente RRC 2018); recupero studenti inattivi e fuori corso.
In particolare, nell'intento di facilitare un adeguato inserimento degli immatricolati nel processo formativo, ad ogni docente è assegnato annualmente un gruppo di iscritti al primo anno. I docenti *tutor* sono un costante punto di riferimento a cui gli studenti possono rivolgersi, per tutta la durata del percorso di studi, per ricevere aiuto ad organizzare lo studio, per superare eventuali criticità e per conseguire il diploma di laurea nei tempi previsti. Il tutorato a cura dei docenti è svolto con regolarità nel corso dell'anno durante gli orari di ricevimento preventivamente stabiliti e pubblicizzati sulle rispettive pagine personali del sito *web*.
Il tutorato per attività didattiche integrative, propedeutiche e di recupero è svolto da dottorandi, dottori di ricerca, assegnisti e/o altri soggetti dotati di specifica preparazione e selezionati mediante la partecipazione a specifici bandi; i *tutor* sono richiesti dal Dipartimento e attribuiti dall'Amministrazione centrale anche grazie a forme di cofinanziamento a carico del Dipartimento stesso. L'attività svolta dai *tutor* consiste nell'assistere gli studenti nella preparazione di uno o più esami tramite la frequenza di attività formative propedeutiche, integrative e di recupero, realizzate nella forma di colloqui individuali o di iniziative formative di gruppo, e viene sistematicamente organizzata e monitorata.
Inoltre, l'Amministrazione centrale ha recentemente assegnato al Dipartimento due "*Tutor Angel*", la cui attività è finanziata nell'ambito del Progetto dal titolo "*SAWI - Student Angel & Web Incoming*", e che svolgono compiti di rilevazione dei bisogni degli studenti finalizzata alla implementazione/riqualificazione dell'offerta di servizi, assistenza agli studenti in particolare per favorire la socialità studentesca e l'integrazione nel tessuto sociale cittadino, e supporto all'organizzazione e promozione di eventi culturali aperti alla cittadinanza per favorire il radicamento dell'Università nel territorio e lo scambio bidirezionale Università - città/territorio.
Infine, nell'intento di accrescere le opportunità lavorative offerte ai propri laureati, tenendo conto dei risultati del monitoraggio degli esiti e delle prospettive occupazionali, il Dipartimento ha avviato nel maggio del 2017, il servizio di *job-placement* (si veda sub-sezione 4-b del presente RRC 2018).

Conoscenze richieste in ingresso e recupero delle carenze

I requisiti curriculari per l'accesso, relativamente al possesso della laurea di primo livello e alla conoscenza di una lingua dell'Unione Europea diversa dall'italiano - almeno a livello B2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue (QCERL) -, sono chiaramente individuati, descritti e pubblicizzati nel Regolamento del CdS, oltre che sul sito *web* (che contiene anche la SUA 2018). Il loro possesso è verificato dalla Giunta del Consiglio di Interclasse. In particolare, si tiene conto del *curriculum* formativo e del voto di laurea conseguito. Gli studenti in possesso di uno dei Diplomi di laurea indicati nel Regolamento e nel Quadro A3.a della SUA 2018, che abbiano conseguito un voto pari almeno a 90/110 e certifichino la conoscenza di una lingua dell'Unione Europea diversa dall'italiano sono considerati in possesso dei requisiti di accesso. Gli studenti che abbiano conseguito un voto inferiore a 90/110 sostengono un colloquio per la verifica della preparazione personale iniziale. Qualora questa non sia ritenuta sufficiente, la Giunta indica individualmente allo studente le lacune da colmare e le modalità da seguire per l'eventuale recupero. Gli studenti che non sono in possesso del requisito linguistico devono superare un test scritto di verifica di lingua inglese o francese, gestito da una apposita Commissione, al cui

superamento è subordinata l'immatricolazione. Nel caso in cui gli studenti non superino il test, essi possono seguire le modalità di recupero delle carenze segnalate dalla Commissione e parteciparvi nelle sessioni successive. Conformemente a quanto previsto dalle linee guida redatte dal CUN, non è consentita l'immatricolazione con debito formativo (si veda Quadro A3.b della SUA 2018).

Organizzazione di percorsi flessibili e metodologie didattiche

Al fine di garantire una maggiore flessibilità del percorso formativo e incrementare l'autonomia degli studenti, l'offerta didattica del CdS è strutturata in modo da offrire agli iscritti la possibilità di optare, in 4 casi sul totale dei 12 insegnamenti previsti nel biennio, tra materie in alternativa. L'offerta contempla, inoltre, la presenza di un insegnamento a scelta libera corrispondente a 8 CFU.
Lo svolgimento, nel corso dell'anno accademico, di numerosissimi Seminari, organizzati da docenti del Dipartimento e tenuti da personalità italiane o straniere del panorama accademico, culturale, istituzionale, economico, politico, nazionale e internazionale (compresi i *Visiting professor*, si veda sub-sezione 4-1 del presente RRC 2018), permette agli studenti di approfondire, anche in chiave critica, aspetti di particolare interesse e attualità collegati alle discipline impartite.
Nell'intento di stimolare il livello di professionalizzazione e di autonomia degli studenti e per attivare percorsi che prevedano un maggior approfondimento, il CdS offre agli particolarmente meritevoli la possibilità di collaborare alle attività di ricerca e terza missione svolte da alcuni docenti. In quest'ambito risulta particolarmente efficace l'iniziativa "Giardini sociali", che consiste in un progetto finanziato dal Comune di Bari e affidato al Dipartimento, che prevede la formazione di assistenti sociali operanti in tale Comune nel corso di tre anni, il terzo dei quali consisterà nella realizzazione di uno *Short Master* dedicato. Le attività, che includono la supervisione dell'operato degli assistenti sociali in servizio, si svolgono attraverso una ricerca-azione volta al miglioramento delle condizioni lavorative di tali soggetti e dei servizi socioeducativi. Alcune studentesse del CdS collaborano al progetto, essendo assegnate come tirocinanti alle coordinatrici del Servizio nei 5 Municipi della città, e svolgono attività di "osservazione partecipante" del Servizio, raccogliendo informazioni anche tramite questionari e *focus group*, e compilando un'apposita griglia, che ha la funzione di valutazione di tali attività. Il progetto prevede, a breve scadenza, il coinvolgimento di altri iscritti, che saranno selezionati tramite un bando.
Il Dipartimento di afferenza del CdS, oltre alle attività di guida e sostegno svolte dai docenti *tutor* (si veda punto "Orientamento e tutorato" in questa sub-sezione) ha anche introdotto attività e servizi destinati agli studenti con esigenze specifiche. *In primis*, è prevista un'azione di supporto per gli studenti diversamente abili e con disturbi specifici dell'apprendimento (DSA) mediante il servizio TEDDI (Tutorato Esteso alle Disabilità, DSA e Inclusione) che, anche grazie alla presenza di un docente delegato del Dipartimento, offre uno spazio di ascolto, di ausilio e di mediazione al fine di agevolare gli iscritti nel percorso formativo mediante piani di studi individualizzati o tramite provvedimenti dispensativi e compensativi da attuare in sede di esame (ad es., tempo aggiuntivo e possibilità di verifiche orali, si veda sito *web*). Pressoché tutte le strutture e gli spazi destinati agli studenti strutture sono facilmente accessibili e fruibili per i portatori di disabilità (si veda punto "Dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla didattica" nella sub-sezione 3-b del presente RRC 2018).
Gli studenti stranieri e i rifugiati politici (in numero esiguo tra gli iscritti al CdS) possono usufruire di servizi *ad hoc* mediante incontri individuali e un'attività di supporto a cura della docente delegata del Dipartimento e di personale amministrativo dedicato, anche in collaborazione con il Centro di Servizio di Ateneo per l'Apprendimento Permanente.

Nell'intento di ridurre la quota di iscritti inattivi e fuori corso, il Dipartimento ha aderito fin dal 2012 a specifici progetti di Ateneo, ma ha anche svolto in autonomia altre iniziative di supporto per questi studenti. In particolare, negli anni 2013, 2016 e 2018, dopo aver acquisito dal CSI di Ateneo i dati riguardanti le variabili di riferimento, tali iscritti sono stati singolarmente contattati e invitati a partecipare a incontri collettivi, ai quali sono seguiti molteplici colloqui individuali con i docenti, volti a favorire la ripresa degli studi e il recupero dei ritardi nel percorso formativo. Dai dati disponibili emerge che, a seguito di tali iniziative, molti degli iscritti che vi hanno partecipato hanno ripreso gli studi e/o conseguito il Diploma di Laurea. Inoltre, il CdS ha previsto, nell'ambito del calendario didattico, due appelli riservati appositamente agli studenti fuori corso e laureandi (nel mese di aprile e ottobre per l'a.a. 2017-18).
Nella definizione dell'orario, il CdS è particolarmente attento a soddisfare le esigenze di studenti fuori sede, e a concentrare le lezioni in specifiche giornate, evitando quelle finali della settimana. Anche grazie alla realizzazione, sul sito *web*, della "*Dispo-webtv*" (piattaforma di supporto alle attività didattiche), si è proceduto alla pubblicazione *on-line* di materiale didattico propedeutico e/o integrativo, disponibile anche per coloro che non frequentano le lezioni, che offre la possibilità di disporre di ausili didattici in modalità e-*learning*. Tale misura risponde altresì all'intento di venire incontro agli iscritti lavoratori; a favore di tale categoria, si sta tentando di diffondere il più possibile la conoscenza della possibilità di iscrizione part-time, che è esplicitamente prevista anche dal Regolamento didattico del CdS.

Internazionalizzazione della didattica

Gli studenti del CdS possono partecipare al programma "*Erasmus*+", per il quale sono assistiti dalla docente delegata del Dipartimento e da personale amministrativo dedicato. Per favorire una maggiore partecipazione degli studenti a tale programma, sono organizzate le seguenti iniziative: incontri informativi sul Bando "*Erasmus*+ Studio" volti a chiarirne le modalità di partecipazione, ai quali, oltre alla docente delegata e al personale amministrativo, intervengono gli studenti *outgoing* già assegnatari di una mobilità *Erasmus* per presentare la loro esperienza di studio all'estero e l'Università partner presso la quale si sono recati; divulgazione del programma *Erasmus* da parte di alcuni docenti nell'ambito dei rispettivi insegnamenti; disponibilità dei lettori madrelingua e delle docenti di lingua a supportare gli studenti per facilitare la mobilità internazionale; organizzazione di un incontro informativo con la docente delegata (dopo la pubblicazione della graduatoria definitiva degli assegnatari di mobilità *Erasmus*) volto a offrire agli studenti *outgoing* informazioni per predisporre il Modulo interno e il successivo *Learning Agreement* per la scelta degli insegnamenti da frequentare all'estero; aggiornamento costante e pubblicità di tutte le attività nell'ambito del programma *Erasmus* nella apposita pagina del sito *web*. Al fine di incentivare ulteriormente la mobilità internazionale degli studenti del CdS, la partecipazione al programma *Erasmus*+ viene valutata ai fini del punteggio di laurea, in un centodecimo aggiuntivo (1/110), come previsto dal "Regolamento prova finale per gli immatricolati a.a. 2008/09 in vigore dalla seduta di laurea luglio 2016". La disponibilità delle sedi convenzionate è stata ampliata grazie alla conclusione di nuovi accordi interistituzionali (2016: Germania, Universität Des Saarlandes, Spagna, Universidad de Castilla-La Mancha; 2017: Germania, Universität Tübingen, Croazia, University of Rijeka, Polonia, University of Lodz, Portogallo, Universidade De Aveiro, Slovenia, University of Maribor, Spagna, Universidad de Jaen, Universidad de Navarra; 2018: Romania, Universitatea din Oradea). Le sedi *Erasmus*+ sono indicate nella Mappa interattiva presente nella apposita pagina sul sito *web*. A partire da novembre 2017, è stato attivato un indirizzo e-mail istituzionale dedicato (erasmus.scienzepolitiche@uniba.it), per favorire le comunicazioni con gli studenti *incoming* e

outgoing. Le attività informative *Erasmus* sono pubblicizzate anche attraverso una pagina *Facebook* non istituzionale, gestita da una docente responsabile di accordi del Dipartimento.
L'insieme di tali attività nell'a.a. 2018-2019 ha prodotto i seguenti dati per gli studenti *outgoing* assegnatari di mobilità *Erasmus*+: 2 assegnatari su un totale di 28 nell'intero Dipartimento di Scienze politiche, equivalenti a 2 assegnatari su un totale di 6 rispetto ai soli iscritti ai CdS magistrali (per l'a.a. 2017-2018, i dati sono di 0/19). Tale segnale indica un interesse da parte di questi studenti a usufruire di esperienze formative all'estero, ma che rimane ancora limitato a causa di varie circostanze, tra le quali compaiono: la difficoltà di conciliare l'esperienza *Erasmus* con le altre attività previste dal corso, in particolare con i tirocini (si vedano Azioni di miglioramento proposte in questa sezione), la possibilità che alcuni iscritti abbiano già effettuato tali esperienze durante il percorso di studi triennale o che preferiscano altre opportunità di mobilità internazionale ("*Erasmus Traineeship*" o "*Global thesis*", si vedano le sub-sezioni 2-c e 5-b del presente RRC 2018), oltre alla possibile assenza, da parte di alcuni studenti, delle risorse economiche necessarie a sostenere i costi del soggiorno estero.
Per favorire l'internazionalizzazione della didattica, il Dipartimento ha organizzato e finanziato, per l'a.a. 2017/2018, un corso di preparazione agli esami *Cambridge* della durata di 30 ore offerto gratuitamente a 20 studenti dei CdS magistrali. Il corso mira alla preparazione del FCE (*First Certificate of English*), che nel Quadro Comune Europeo di riferimento per le lingue corrisponde al livello B2, e del CAE (*Certificate of Advanced English*), che corrisponde al livello C1.

Modalità di verifica dell'apprendimento

Il CdS, nell'ambito degli organi di gestione e di Commissioni competenti (ad es. Gruppo di Gestione Assicurazione Qualità, Commissione Orientamento, ecc.), discute, definisce e aggiorna con continuità le modalità di verifica dell'apprendimento con riferimento sia alle prove di esame (anche intermedie), sia a quella finale. Tali modalità sono specificate, oltre che nella SUA 2018 del CdS (si vedano Quadri A4.a, A4.b1, A4.b2, A4c, A5.a e A5.b), nel Regolamento del CdS e in specifici Regolamenti e Linee guida (rispettivamente per la prova finale e per gli esami di profitto) pubblicati sul sito *web*.
Con riferimento ai singoli insegnamenti, le modalità di verifica dell'apprendimento che, in alcuni casi, comprendono l'introduzione di esoneri, prove *in itinere* e/o verifiche informali (che talvolta prevedono anche momenti di autovalutazione e/o di valutazione tra pari) e che sono spesso svolte anche in maniera continuativa durante le attività didattiche, sono definite in maniera chiara tramite le indicazioni compilate dai rispettivi docenti nelle apposite schede, che sono tutte pubblicate e aggiornate sul sito *web*. Nelle schede degli insegnamenti compare altresì una dettagliata descrizione dei metodi e dei criteri di valutazione. In generale, nel definire tali modalità, i docenti, oltre a tener presente che la valutazione dei risultati di apprendimento attesi deve essere conforme alle peculiarità di un CdS magistrale, tendono a chiarire le motivazioni, gli *standard* e gli oggetti della valutazione, con riferimento ai Descrittori di Dublino (conoscenza e comprensione; capacità di applicare conoscenza e comprensione; autonomia di giudizio; abilità comunicative; capacità di apprendimento), al fine di rendere i loro giudizi accurati ed efficaci. Tali indicazioni compaiono, anche disaggregati per aree di apprendimento, nella SUA 2018 (si veda Quadro A4.b.2).
I risultati di tutta l'attività svolta sono più che soddisfacenti, come dimostrato dai dati derivanti dai questionari sull'opinione degli studenti, che evidenziano che la quota di quanti attestano la chiarezza delle indicazioni circa lo svolgimento degli esami nell'a.a. 2016-17 è pari al 91,7%, un valore che si è mantenuto pressoché stabile negli anni ed è superiore a quello medio di Ateneo (87,38%).

2- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivo: *ridefinizione dei requisiti di ingresso al CdS*
Azione di miglioramento: la RA-CPDS 2017 (Relazione Annuale della Commissione Paritetica Docenti-Studenti) ha invitato il Dipartimento a ripensare i requisiti di accesso per il CdS. Gli organi preposti alla progettazione della didattica, pur considerando le peculiarità di un corso come LM-87 che consente l'accesso all'esame di stato di una professione ordinata, intendono procedere, nella prossima coorte, valutare la possibilità di eliminare il vincolo del possesso della laurea in Scienze del servizio sociale (L-39), qualora non vengano accolte le proposte di modifica dell'attuale quadro normativo di riferimento rispetto ai requisiti di accesso all'Esame di Stato per l'abilitazione professionale all'esercizio della professione di assistente sociale specialista (Albo A), sollevate dalla Conferenza CLASS (Presidenti del Corsi di Laurea in Servizio sociale). L'iscrizione sarà comunque condizionata al possesso di un numero adeguato di CFU nei settori scientifico disciplinari che caratterizzano l'offerta formativa della classe di laurea L-39 e ad una verifica di adeguatezza delle competenze.

Obiettivo: *accrescere le attività autogestite dagli studenti*
Azione di miglioramento: prevedere maggiori occasioni e tempi dedicati ad attività di studio o approfondimento autogestite dagli studenti.

Obiettivo: *rafforzamento dell'internazionalizzazione attraverso l'attivazione di tirocini curriculari professionalizzanti all'estero*
Azione di miglioramento: incremento della mobilità internazionale nell'ambito del programma *Erasmus+ Traineeship*, al fine di promuovere tirocini curriculari presso imprese o cooperative sociali in uno dei Paesi europei che partecipano al Programma *Erasmus*+ (si veda Quadro D, RA-CPDS 2017).

Obiettivo: *incentivo all'internazionalizzazione tramite il programma "Erasmus+ studio"*
Azioni di miglioramento: pur tenendo conto della natura del CdS, non caratterizzato da una vocazione all'internazionalizzazione, si ritiene opportuno rafforzare gli incontri di orientamento fra studenti che hanno già concluso l'esperienza *Erasmus* e gli iscritti al CdS, così da segnalare, oltretutto, l'importanza del superamento degli esami del primo anno di corso per incentivare le partenze. Risulterebbe altresì proficuo sia utilizzare gli insegnamenti a scelta per convalidare/riconoscere gli esami sostenuti nelle sedi convenzionate *Erasmus* che non trovino corrispondenza con gli insegnamenti previsti nel piano di studio del CdS, sia ampliare ulteriormente il numero delle Convenzioni, al fine di garantire una maggiore mobilità studentesca (si veda Quadro D, RA-CPDS 2017).

Obiettivo: *rafforzamento dell'internazionalizzazione attraverso la collaborazione dei docenti*
Azione di miglioramento: poiché alcuni docenti del CdS sono inseriti in ampi *network* di collaborazioni internazionali, ci si propone di invitarli a incrementare ulteriormente tali contatti anche al fine di stimolare la partecipazione degli studenti a programmi di mobilità. Tra le modalità individuate per raggiungere l'obiettivo compare l'organizzazione di seminari e percorsi formativi in collaborazione con docenti stranieri, anche in veste di *Visiting Professor* (si veda sub-sezione 4-1 del presente RRC 2018). Inoltre, ci si propone di ampliare il *database*, attualmente già esistente per i docenti *incoming* e *outgoing Erasmus*, delle collaborazioni internazionali di tutti i docenti afferenti

al Dipartimento e di incentivare questi ultimi a partecipare in prima persona, come già fatto da alcuni, a programmi di mobilità europei e internazionali.

Obiettivo: *fornitura materiale in formato digitale e strumenti compensativi per gli studenti disabili (ad es., non vedenti/ipovedenti)*
Azione di miglioramento: acquisizione di materiale in formato digitale per gli studenti non vedenti/ipovedenti e di strumenti compensativi che consentano allo studente con disabilità di acquisire maggiore autonomia nello svolgimento delle proprie attività (stipulando eventualmente convenzioni con associazioni o cooperative di servizi).

3 – RISORSE DEL CDS

3-a SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI INTERCORSI DALL'ULTIMO RIESAME

Il Rapporto di Riesame Ciclico, redatto per il CdS nell'a.a. 2014-15, aveva individuato, come obiettivi da perseguire, il miglioramento del sistema di comunicazione delle informazioni su attività didattica e seminariale (revisione del sito *web* e sollecitazione dell'amministrazione centrale a fornire un sistema adeguato di connessione *wi-fi*, utilizzabile da docenti e studenti, indispensabile anche per soddisfare l'esigenza divenuta pressante del ricorso a sussidi didattici-multimediali, ai fini dell'apprendimento) e il coordinamento tra l'area amministrativa didattica e la segreteria studenti (implementazione di una comunicazione più efficace e organizzazione di incontri periodici di verifica delle criticità).
Le azioni svolte hanno permesso innanzitutto di rendere disponibili sul sito *web* del CdS e/o del Dipartimento, in maniera chiara, esaustiva e facilmente accessibile, una molteplicità di informazioni sull'attività formativa (requisiti e modalità di ammissione, offerta formativa programmata ed erogata per ogni coorte e per ogni a.a., calendari didattici, Regolamenti del CdS, Guide dello studente per ogni a.a., orari delle lezioni, calendari annuali degli esami di profitto, pagine individuali dei docenti, schede degli insegnamenti, prenotazione *on-line* agli esami, SUA, Rapporti di Riesame e Relazioni della CPDS, attività di orientamento, tutorato, *job-placement*, tirocini, modalità di partecipazione al programma *Erasmus+*, modulistica, informazioni per il conseguimento della laurea, ecc.).
L'efficacia di tale attività è ampiamente desumibile dai dati provenienti dalla rilevazione dell'opinione degli studenti, i quali hanno tra l'altro affermato, negli anni tra il 2013-14 e il 2016-17, con quote sempre vicine al 97% dei casi, che le attività didattiche sono svolte in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito *web* del CdS, a fronte di un valore che, per l'a.a. 2016-17 è, per l'intero Ateneo, leggermente inferiore al 92%.
Dunque, la conformità ai requisiti di puntualità, correttezza, trasparenza e facilità di comprensione delle informazioni e dei servizi erogati, riguardanti la struttura organizzativa, i docenti e la didattica appare ampiamente riconosciuta.
Sono da valutare positivamente, inoltre, gli ultimi aggiornamenti del sito *web* del Dipartimento, che comprendono anche la pubblicazione, con una notevole semplicità di consultazione, degli atti amministrativi dei vari organi collegiali (verbali del Consiglio di Dipartimento, del Consiglio di Interclasse, delle Giunte, della CPDS, delle altre Commissioni, ecc.).
La comunicazione tempestiva delle informazioni è assicurata altresì dalla presenza di due monitor collegati in tempo reale agli "Avvisi", alle "Notizie", agli "Eventi" e agli "Orari delle lezioni" e situati rispettivamente nel corridoio antistante le aule del piano terra e nell'aula "Vittime innocenti di tutte le mafie" del plesso di Piazza C. Battisti. Gli sforzi organizzativi del Dipartimento si sono concentrati anche sull'attivazione della "*Dispo-webtv*", che consente collegamenti in *streaming* e *on-line* a un archivio digitale di supporti didattici, convegni, seminari ed eventi (si vedano sito *web* di Dipartimento e sub-sezione 2-b del presente RRC 2018).
Le informazioni fornite attraverso la SUA, grazie a una serie di applicazioni dinamiche e interattive, sono ben collegate, attraverso *link* specifici, alle pagine *web* del CdS. Anche la sezione "Archivio eventi" del sito *web* è sempre aggiornata e fruibile. Di notevole utilità si rivelano gli aggiornamenti degli "Avvisi" e de "Le nostre notizie", nonché i rimandi alle pagine di interesse, alla modulistica, alle iscrizioni *on-line* ad attività ed eventi (seminari, convegni, test, ecc.).
Grazie ad un consistente investimento del Dipartimento è stato raggiunto anche l'obiettivo di disporre, per il piano terra e per il secondo piano del plesso di Piazza C. Battisti (in cui è collocata

la maggior parte delle aule), di un adeguato sistema di connessione *wi-fi*, utilizzabile da docenti e studenti, che consente anche un migliore utilizzo del sistema Esse3.
Infine, con riferimento all'obiettivo inerente al coordinamento tra l'area amministrativa didattica e la segreteria studenti, si rinvia alla sub-sezione 3-b del presente RRC 2018.

3-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Dotazione e qualificazione del personale docente

I dati rinvenienti dalla SMA del CdS nell'ultima versione disponibile (aggiornata al 31.3.2018) e riguardanti l'indicatore "percentuale di docenti di ruolo che appartengono a settori scientifico-disciplinari (SSD) di base e caratterizzanti per il CdS di cui sono docenti di riferimento - iC08" - mostrano, per il 2016, ultimo anno disponibile, un valore pari al 100%, ben più elevato di quello di riferimento (pari a 2/3); pertanto, tale aspetto, che risulta decisamente superiore anche alla media ripartizionale (ossia per l'area geografica meridionale) e a quella nazionale, non mostra alcuna criticità da segnalare. La composizione per SSD di appartenenza dei docenti di ruolo del CdS ha visto crescere la presenza di discipline coerenti con il profilo professionale formato e, quindi, complessivamente si sta raggiungendo un equilibrio che è necessario per garantire il suo carattere interdisciplinare. Analogamente, l'indicatore "percentuale di ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato sul totale delle ore di docenza erogata - iC19", avvicinandosi al 100%, risulta più elevato rispetto alle medie ripartizionali e nazionali.
Con riferimento alla consistenza del corpo docente, si nota che il "rapporto studenti iscritti/docenti complessivo (pesato per le ore di docenza) iC27" segnala valori che, nonostante piccole oscillazioni verificatesi tra il 2013 e il 2016, sono sostanzialmente in linea con quelli di area geografica e nazionali e, quindi, privi di problematicità.
Anche i valori del "rapporto studenti iscritti al primo anno/docenti degli insegnamenti del primo anno (pesato per le ore di docenza) - iC28" che, a un primo sguardo, e fatta eccezione per il 2014, appaiono superiori ai dati ripartizionali e nazionali, non sembrano rivelare situazioni problematiche, poiché lo scostamento può essere giustificato dall'iniziativa di anticipare al primo anno il tirocinio (promossa nell'a.a. 2016-17), oltre che dalla presenza dell'insegnamento a scelta libera. Tale azione, che può aver provocato un incremento del valore dell'indicatore, è stata realizzata al fine di accelerare i tempi di conseguimento del diploma di laurea e, in base a informazioni sinora disponibili, sembra essere stata efficace per il raggiungimento dell'obiettivo perseguito. Inoltre, l'indicatore è decisamente influenzato dalla numerosità degli studenti immatricolati, che ha subito ampie variazioni nel quadriennio osservato (con valori compresi tra le 42 e le 88 unità, rispettivamente negli anni 2014 e 2016), evidenziando un progresso più che soddisfacente, che tuttavia garantisce la piena sostenibilità del corso (la numerosità prevista dalle norme vigenti, per la classe LM-87, è pari a 100 studenti).
Il "rapporto studenti regolari/docenti (professori a tempo indeterminato, ricercatori a tempo indeterminato, ricercatori di tipo a e tipo b) - iC05" risulta leggermente più alto rispetto al dato nazionale, ma equivalente a quello di area geografica.
Per quanto attiene all'indicatore "qualità della ricerca dei docenti per le lauree magistrali (QRDLM) - iC09", dal quale emerge un valore di riferimento pari a 0,8, si rileva che i livelli raggiunti dal CdS nell'intervallo degli anni considerati risultano sempre superiori a quello di rifermento ed in linea con i livelli medi di area geografica e nazionale.
Inoltre, la valorizzazione del 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, è assicurata dall'appartenenza di molti docenti del CdS ai Collegi di Dottorato di Ricerca dell'Ateneo di Bari, ai quali, fra l'altro, hanno avuto accesso anche laureati in "Progettazione delle politiche di inclusione sociale". Per di più, alcuni studenti iscritti al CdS stanno partecipando ad attività di ricerca dei docenti del CdS. A titolo meramente esemplificativo, si veda quanto esposto nella sub-sezione 2-b del presente RRC 2018, riguardo all'iniziativa "Giardini sociali". Si segnala, altresì, che, con riferimento alle modalità di affidamento a docenti esterni al Dipartimento di Scienze politiche, molto sporadico per gli insegnamenti attivati nel CdS, ci si attiene rigorosamente a quanto stabilito dal "Regolamento per il conferimento di incarichi di insegnamento e didattica integrativa per affidamento o per contratti ai sensi dell'art. 23 della legge n. 240/10 e s.m.i." di Ateneo.
Con riferimento alle iniziative di sostegno allo sviluppo delle competenze didattiche nelle diverse discipline, si sottolinea che alcuni docenti del CdS (ma è continua la sollecitazione del Dipartimento affinché ve ne partecipino altri) hanno preso parte al progetto IDEA (Improving Feedback Developing Effective Assessment for Higher Education), coordinato da una docente del Dipartimento di Scienze della Formazione, Psicologia, Comunicazione dell'Università di Bari. IDEA (http://www.progettoidea.eu) è un progetto di ricerca teso a sperimentare un modello di valutazione e di *feedback* che, oltre a promuovere un migliore apprendimento negli studenti, possa essere integrato con il Sistema di Assicurazione della Qualità didattica. È stato avviato nel 2015, ed è vincitore del Concorso Pubblico di Idee di Ricerca bandito da ANVUR per la Linea di ricerca 2 "Sistemi informativi per la gestione della assicurazione della qualità della didattica".
Attualmente, taluni docenti stanno sperimentando, come progetto pilota, iniziative di *mentoring* in aula, coinvolgendo gli studenti a collaborare all'illustrazione di argomenti compresi nel programma dell'insegnamento di cui sono titolari, alla presenza del docente e degli altri frequentanti. Durante l'attività didattica, per tutte le discipline, alle lezioni frontali si affiancano incontri scientifici e seminari tenuti da docenti del Dipartimento o da esperti, anche stranieri (si veda "Archivio eventi" sul sito *web* del Dipartimento). Inoltre, soprattutto i titolari di insegnamenti di carattere economico e statistico-demografico ricorrono tradizionalmente all'ausilio di esercitazioni per facilitare la comprensione di alcuni argomenti.
Infine, il Gruppo di Gestione Assicurazione Qualità del Dipartimento, attraverso un'attività di "*advance review*" (si veda sub-sezione 2-a del presente RRC 2018), sta svolgendo alcune attività finalizzate ad una migliore qualificazione delle attività formative e alla condivisione di metodi e materiali per la didattica e la valutazione da parte dei docenti.
Una conferma dell'efficacia del complesso delle succitate azioni emerge dai dati provenienti dalla rilevazione dell'opinione degli studenti, che evidenziano come, nel complesso, le competenze e le metodologie didattiche vengano considerate assolutamente adeguate rispetto al raggiungimento degli obiettivi di apprendimento. Infatti, nell'a.a. 2016-17, il 93,9% degli studenti dichiara che i docenti stimolano l'interesse verso la disciplina impartita e il 93,1% afferma che questi espongono in modo chiaro gli argomenti trattati, con valori superiori a quelli di Ateneo, rispettivamente pari all'87,5% e all'88,63%. Maggiori rispetto a quelle rilevate per l'Ateneo sono anche le quote di quanti dichiarano che le attività didattiche integrative riscuotono il loro interesse (88,4%) e che i docenti sono reperibili per chiarimenti e spiegazioni (96,3% degli iscritti frequentanti). Infine il 90,1% degli iscritti dichiara di essere interessato agli argomenti trattati dai vari insegnamenti.

Dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla didattica

La struttura organizzativa del Dipartimento si articola secondo il Nuovo Modello Organizzativo a matrice funzionale per processi, adottato dall'Amministrazione centrale. A tale riguardo,

l'organigramma del Dipartimento prevede una Unità Operativa (U.O.) "Didattica e servizi agli studenti".
Il Dipartimento di Scienze politiche, dopo aver effettuato una attenta mappatura delle attività e delle competenze professionali di tutto il personale tecnico e amministrativo, ha programmato il lavoro in coerenza con l'offerta formativa e le esigenze legate allo svolgimento dell'attività didattica del CdS.
Nell'anno 2017, gli obiettivi di miglioramento su processi e servizi, riconducibili alle attività di supporto alla didattica, sono stati: la riorganizzazione, l'implementazione e l'informatizzazione delle azioni di orientamento, tutorato, tirocini, internazionalizzazione, gestione delle tesi di laurea e *job-placement*, nonché interventi di consulenza personalizzata a favore di studenti inattivi e fuori corso.
L'assegnazione degli obiettivi, per tutto il personale tecnico e amministrativo, è stata effettuata attraverso la sottoscrizione di una apposita "Scheda di assegnazione degli obiettivi-anno 2017"; successivamente, il conseguimento degli obiettivi è stato misurato attraverso strumenti oggettivi di rilevazione quali la *performance* individuale dei titolari di incarichi di responsabilità.
Sono, tuttavia, previsti ulteriori interventi di semplificazione e dematerializzazione dei processi amministrativi per ciò che attiene ai servizi agli studenti, quali: richiesta cambio corso, richiesta esami a scelta libera, richiesta esami sovrannumerari, richiesta iscrizione part-time, richiesta riconoscimento CFU ed esami esterni, richiesta attivazione tirocini, ecc..; completamento e aggiornamento, nell'ambito del miglioramento dei processi di assicurazione della qualità, dei dati presenti sul sito *web* del Dipartimento riguardanti l'offerta formativa e i servizi agli studenti.
Inoltre, anche con riferimento all'obiettivo, indicato nel RRC 2015, di pervenire al coordinamento dell'area amministrativa didattica con la segreteria studenti (si veda sub-sezione 3-a del presente RRC 2028), si registra la realizzazione di una intensa attività di comunicazione, al momento prevalentemente telefonica e via posta elettronica, volta ad un più efficace espletamento delle mansioni rispettivamente assegnate; tale attività potrà essere ulteriormente implementata nel breve periodo (si veda Azione di miglioramento prevista nella sub-sezione 3-c del presente RRC 2018).
Infine, si segnala sia che recentemente, a seguito di specifiche richieste all'Amministrazione centrale di Ateneo, il personale amministrativo incardinato presso il Dipartimento di Scienze politiche è stato ampliato con l'assegnazione di una unità all'U.O. "Amministrazione e Contabilità", sia che il Dipartimento sta richiedendo la stabilizzazione di ulteriori due unità di personale, le quali verosimilmente saranno assegnate alle U.O. "Didattica e Servizi agli studenti" e all'U.O. "Ricerca e Terza missione".
Tutto ciò consente di affermare che i servizi di supporto alla didattica gestiti dal Dipartimento assicurano un sostegno efficace alle attività del CdS e che esiste un'efficace programmazione del lavoro svolto dal personale tecnico-amministrativo, corredata da responsabilità e obiettivi, coerente con l'offerta formativa del CdS. Tale attività, inoltre, è monitorata e verificata con continuità da parte dell'Ateneo.
Per quanto attiene alla disponibilità di adeguate strutture e risorse di sostegno alla didattica, si sottolinea che attualmente il Dipartimento può avvalersi di 17 aule multimediali (oltre ad altre 4 in condivisione con il Dipartimento di Giurisprudenza), nonché di 3 sale seminari, 2 aule concesse agli studenti e rispettivamente dedicate alle "Vittime innocenti di tutte le mafie" e a C. Durante (si veda sub-sezione 2-a del presente RRC 2018), e varie sale studio. Tali strutture sono facilmente fruibili dagli studenti e idonee, in gran parte dei casi, anche per i portatori di handicap. A seguito degli interventi di ristrutturazione e adeguamento alle norme antincendio e a favore delle persone disabili, eseguiti fra l'a.a. 2015-16 e l'a.a. 2016-17, presso il plesso di Piazza C. Battisti, è stato possibile acquisire e riallocare molti ambienti. In particolare, il Dipartimento ha acquisito le aule dell'intero II piano, oltre a un'aula del VI piano adibita a riunioni e lezioni (dedicata a G. Regeni), e una sala-

biblioteca, situata al VII piano del plesso di Piazza C. Battisti, attualmente utilizzata per conservare alcuni testi più datati (che sono resi disponibili agli studenti previa richiesta), nell'attesa di rendere accessibile tale spazio al pubblico, a condizione che vi sia un aumento del personale adibito. Attualmente, dunque, gli studenti del CdS, come quelli di tutti gli altri Corsi, possono usufruire di due biblioteche al VI piano, oltre alla succitata sala-biblioteca al VII piano e ad una sala di consultazione di riviste, fruibile previa richiesta via posta elettronica (si vedano Quadri B4 "Aule", "Laboratori e aule informatiche", "Sale studio" e "Biblioteche" della SUA 2018). Il personale che gestisce tali biblioteche è organizzato mediante un'apposita U.O., recentemente istituita. Gli iscritti al CdS hanno altresì la possibilità di usufruire di tutte le biblioteche afferenti al Sistema Bibliotecario di Ateneo (SiBA) tramite il *link* che compare sul sito *web* del Dipartimento. Tra i servizi offerti compaiono: il *document delivery* (per ottenere copia di articoli da altre biblioteche); il prestito automatizzato "*Fluxus*"; la modulistica per il prestito dei libri ai laureandi, l'accesso al catalogo elettronico OPAC e l'accesso al catalogo elettronico periodici nazionali (ACNP).
Nel 2017, infine, è stata promossa la nuova immagine del Dipartimento, predisponendo cartellonistica, totem e indicazioni logistiche nel plesso di Piazza C. Battisti e si è proceduto al completamento dell'intitolazione di tutte le aule a personaggi meritori.
Tuttavia, poiché le strutture e gli ambienti vengono ampiamente utilizzati per lezioni ed esercitazioni, è stata sollecitata l'Amministrazione centrale di Ateneo affinché il Dipartimento e il CdS siano adeguatamente dotati di strumenti informatici e multimediali, soprattutto per allestire i laboratori (in particolare quelli linguistici presso il plesso di Corso Italia) e gli spazi dedicati agli studenti (si veda Azione di miglioramento prevista nella sub-sezione 3-c del presente RRC 2018).
Infine, per quanto riguarda l'implementazione e il miglioramento della fruibilità del sito *web*, la docente delegata del Dipartimento alla comunicazione ha coinvolto gli studenti e il personale tecnico amministrativo in incontri volti a garantire una ancora maggiore efficacia e fruizione delle risorse *web* da parte degli studenti.

3- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivo*: favorire iniziative di sostegno allo sviluppo delle competenze didattiche nelle diverse discipline*
Azione di miglioramento: ci si propone di incentivare ulteriormente i docenti a partecipare ad attività di formazione all'insegnamento e alla condivisione di metodi e materiali per la didattica e la valutazione. Tra queste, si intende favorire un ampio coinvolgimento dei docenti del CdS nelle attività del Progetto PRODID di preparazione alla didattica innovativa, in fase di implementazione presso l'Ateneo. Inoltre, si intende monitorare *ex post* l'efficacia di tali attività, eventualmente anche mediante forme specifiche di rilevazione dell'opinione dei docenti e degli studenti.

Obiettivo: *incrementare la partecipazione degli studenti alle attività scientifiche dei docenti*
Azione di miglioramento: sperimentare l'efficacia di insegnamenti introduttivi alle tematiche di ricerca di maggior rilievo tra quelle promosse dai docenti del CdS e/o del Dipartimento.

Obiettivo: *incrementare la dotazione di spazi per gli studenti*
***Azione di miglioramento*:** intensificare le attività utili ad accrescere il numero dei laboratori, incrementare le biblioteche, le sale lettura, le infrastrutture e gli spazi per attività di studio o approfondimento.

Obiettivo: *realizzare nuove biblioteche*

Azione di miglioramento: grazie alla riallocazione degli spazi destinati alle varie U.O. del Dipartimento, si intende creare una biblioteca per le discipline sociologiche e politologiche al VI o al VII piano del plesso di Piazza C. Battisti. Inoltre, ci si propone sia di creare una "biblioteca di comunità", che coinvolga studenti e docenti nel funzionamento del Sistema bibliotecario di Ateneo, sia di favorire l'avvio e la partecipazione di questi a corsi formativi che permettano di accedere a tale Sistema.

Obiettivo: *migliorare il coordinamento tra l'area amministrativa didattica e la segreteria studenti*
Azione di miglioramento: si intende implementare una comunicazione più efficace e una migliore organizzazione fra questi due poli amministrativi tramite l'intensificazione di incontri periodici di verifica delle criticità e attraverso la creazione di un'apposita sezione sul sito *web* dedicata alla Segreteria studenti.

Obiettivo: *rafforzamento del personale tecnico e amministrativo*
Azione di miglioramento: si auspica l'apporto di una ulteriore unità di personale tecnico-amministrativo, al fine di garantire un più adeguato supporto alle attività del CdS.

4 – MONITORAGGIO E REVISIONE DEL CDS

4- a SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI INTERCORSI DALL'ULTIMO RIESAME

Rispetto al Rapporto di Riesame ciclico 2015, il Dipartimento di afferenza del CdS ha provveduto a realizzare una consultazione periodica e ad incrementare gli incontri con svariati enti, *stakeholder*, organizzazioni del privato sociale presenti sul territorio (si vedano sub-sezioni 1-a e 1-b del presente RRC 2018 e relativi verbali). È stato, inoltre, mantenuto costante il contatto con il CROAS per ottimizzare la collaborazione nel processo formativo ed è ulteriormente migliorato il rapporto fra percorso formativo e mercato del lavoro, con un incremento delle convenzioni stipulate dal Dipartimento per il tirocinio degli studenti.
Rispetto alla richiesta di attenzione da riservare ai deficit nelle strutture, si rileva che dal 2015 il Dipartimento ha apportato modifiche sostanziali in questa direzione (si veda sub-sezione 3-a e punto "Dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla didattica" nella sub-sezione 3-b del presente RRC 2018), investendo anche sulla dotazione, per tutte le aule, di *computer* e connessione *wi-fi*. Sul fronte strutturale, va rilevata anche la recente acquisizione di un defibrillatore (inaugurato il 30 ottobre 2017), per garantire un migliore servizio in termini di sicurezza e salute. Sul versante dell'immagine, e ancora del miglioramento dei servizi agli studenti, il Dipartimento ha aderito al programma orario di Ateneo "*Easy Academy*", che consente la pubblicazione immediata e l'aggiornamento costante dell'orario delle lezioni. Si registra, inoltre, una specifica attenzione nella cura degli spazi comuni, con la recente implementazione dei luoghi di affissione di documenti e informazioni relative sia alle attività didattiche, sia a quelle degli studenti, integrative e collaterali rispetto a quelle didattiche, e la recente installazione dei "Pannelli dei Diritti" nei corridoi del plesso di Piazza C. Battisti.
Per agevolare il superamento degli esami, come richiesto dal RRC 2015, oltre ad aver introdotto prove intermedie per alcuni insegnamenti, sono stati organizzati incontri di sostegno e iniziative di rimotivazione degli studenti fuori corso (si vedano sub-sezioni 2-a e 2-b del presente RRC 2018). Si stanno predisponendo, inoltre, incontri per la preparazione della tesi di laurea (si veda sub-sezione 5-c del presente RRC 2018), come già fatto nel 2015, procedendo anche a sensibilizzare gli studenti al problema del plagio (si veda sub-sezione 2-a del presente RRC 2018). La CPDS, in questa direzione, sta elaborando anche delle linee guida, per aree disciplinari, utili alla stesura di tesi di laurea e report scientifici.
Nell'a.a. 2017-18, sono state apportate modifiche al sito *web* del CdS e del Dipartimento per migliorare la comunicazione, implementare la chiarezza delle informazioni e rendere comprensibili e accessibili in ogni passaggio le attività svolte e l'offerta formativa (si veda sub-sezione 3-a del presente RRC 2018). In tal senso, si sta aggiornando anche la sezione del sito *web* dedicata alle FAQ, come richiesto dalla CPDS (si veda quadro E, RA-CPDS 2017).
Nell'ambito dell'offerta formativa del CdS, e più in generale della sua struttura interna, è stata anticipata l'attività di tirocinio al primo anno di corso (si veda sub-sezione 1-b del presente RRC 2018), con una conseguente accelerazione nei tempi di conseguimento del Diploma di laurea magistrale e, quindi, una riduzione dei fuori corso (si veda il giudizio positivo espresso nel quadro D, RA-CPDS 2017).
Sul versante dell'internazionalizzazione, la disponibilità delle sedi convenzionate è stata ampliata tramite la conclusione di nuovi accordi interistituzionali (si vedano Quadro B.5 della SUA 2018 e punto "internazionalizzazione della didattica" nella sub-sezione 2-b del presente RRC 2018) e mediante l'attivazione di un corso intensivo di preparazione agli esami *Cambridge* (si veda sub-sezione 2-b del presente RRC 2018). Inoltre, si è dedicata particolare attenzione all'opportunità di ottenere l'assegnazione di posizioni di *Visiting Professor* e *Visiting Researcher*: nell'a.a. 2017-18, il

Dipartimento ha ottenuto, grazie alla partecipazione al secondo bando di Ateneo, l'assegnazione di 5 posizioni su un totale di 54 posizioni dell'intera Università. Segnatamente, si tratta di un *Visiting Researcher* e quattro *Visiting Professor* (provenienti da istituzioni stabilite in Albania, Brasile, Polonia e Russia) che svolgono attività didattica e seminariale anche ai fini dell'approfondimento di tematiche di interesse multidisciplinare aperte agli iscritti del CdS. Già nell'a.a. precedente, in cui per la seconda volta l'Ateneo aveva formalizzato le procedure per l'assegnazione di *Visiting Professor*, il Dipartimento aveva ottenuto una posizione per un altro docente.
Nell'ambito del servizio di orientamento e tutorato, si rileva, inoltre, un sensibile incremento delle attività promosse per gli studenti in ingresso, *in itinere*, per gli studenti disabili, per l'accoglienza degli studenti stranieri e rifugiati politici, per le attività di *job-placement* e per gli iscritti interessati ai programmi di mobilità internazionale *Erasmus+* (si vedano Quadro B.5 "Assistenza per la mobilità internazionale degli studenti" della SUA 2018 e sub-sezione 2-b del presente RRC 2018).
Nel mese di luglio 2017, il Dipartimento, come richiesto nel RAR 2016, ha modificato il calendario didattico, riservando grande attenzione alle esigenze degli studenti (si vedano RA-CPDS 2017, quadro D, sub-sezione 2-a e punto "Organizzazione di percorsi flessibili e metodologie didattiche" nella sub-sezione 2-b del presente RRC 2018). Nel mese di maggio 2018 (si veda il verbale del Consiglio di Dipartimento del 22 maggio) è stata deliberata anche la realizzazione di un nuovo regolamento per le tesi di laurea elaborato e proposto dal Gruppo AQ di Dipartimento.

4- b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Contributo dei docenti e degli studenti

Il Dipartimento di afferenza del CdS, oltre ad aver svolto nei mesi di maggio e giugno 2017 una apposita "Conferenza di Servizio", in occasione della quale si è discusso approfonditamente di vari temi (didattica, ricerca, terza missione, servizi, ecc.) anche alla presenza degli studenti, nel mese di marzo 2018, ha costituito un nuovo Gruppo di Gestione Assicurazione Qualità, che è subentrato alla Commissione impegnata dalla fine del 2014 nella integrazione e armonizzazione dei programmi degli insegnamenti. Questo, su suggerimento della CPDS, si sta occupando anche del coordinamento didattico tra gli insegnamenti (evitare eventuali sovrapposizioni di programmi tra insegnamenti del medesimo settore disciplinare, verificare l'equilibrio fra programmi e carico didattico espresso in CFU, e fra programmi e obiettivi formativi del CdS) (si vedano sub-sezioni 1-b e 2-a del presente RRC 2018 e quadro D-PROPOSTE, RA-CPDS 2017). Inoltre, su richiesta dell'Amministrazione centrale, si sta procedendo all'elaborazione del "Documento triennale di programmazione 2018-2020".
L'organizzazione e la pianificazione degli insegnamenti, l'orario delle lezioni, il calendario degli esami di profitto e delle prove finali, la predisposizione del Regolamento didattico e del Manifesto degli studi sono garantite dall'attività del Consiglio di Interclasse e da quello di Dipartimento, nonché dal supporto della Giunta di Interclasse e del personale tecnico-amministrativo della Segreteria didattica (si veda punto "Dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla didattica" nella sub-sezione 3-b del presente RRC 2018). Si sta provvedendo inoltre, come richiesto dalla CPDS, a compilare e/o aggiornare i seguenti documenti: linee guida destinate agli studenti e riguardanti le procedure di accertamento delle conoscenze attraverso gli esami di profitto, linee guida per la redazione delle tesi di laurea, e regolamento per le tesi di laurea (si veda punto "Modalità di verifica dell'apprendimento" nella sub-sezione 2-b del presente RRC 2018).
I problemi fondamentali dei CdS afferenti al Dipartimento vengono analizzati dalla Commissione Paritetica Docenti Studenti, dal Consiglio di Interclasse, dalla Giunta Interclasse, dal Consiglio di

Dipartimento e dalla Giunta di Dipartimento, oltre che da tutti gli altri organi collegiali e dalle commissioni attivate con specifiche competenze (orientamento, tirocini, ecc.), organi ai quali partecipano anche i rappresentanti degli studenti. In quelle sedi vengono analizzate, anche con il supporto di dati e informazioni derivanti da azioni di monitoraggio, le motivazioni delle criticità riscontrate e sono proposte soluzioni per affrontarle e risolverle (si veda Quadro D3 della SUA 2018). Docenti, studenti e personale di supporto hanno modo di rendere note le proprie segnalazioni agevolmente attraverso la comunicazione aperta e costante con il Direttore di Dipartimento, il Coordinatore del Consiglio Interclasse e il Coordinatore amministrativo del Dipartimento, ma anche attraverso momenti di confronto e discussione all'interno della CPDS, nel corso dei Consigli e di varie riunioni formali e informali.
Gli esiti della rilevazione delle opinioni degli studenti sono considerati nell'ambito della RA-CPDS e le eventuali criticità che emergono vengono segnalate agli organi di gestione del CdS e del Dipartimento. Dal mese di marzo 2018, e su sollecitazione della CPDS, le proposte vengono discusse anche nei Consigli di Dipartimento e di Interclasse. Gli eventuali reclami e le segnalazioni degli studenti vengono esaminati in CPDS, riproposti in Consiglio di Dipartimento e di Interclasse e raccolti anche attraverso il modulo informatico "Scrivi alla Paritetica" (si veda sito *web*), istituito di recente, come già richiesto nel RAR 2016 e nella RA-CPDS 2016, per agevolare il contatto fra gli studenti, o i loro rappresentanti in Dipartimento; la CPDS, raccoglie, considera e discute, inoltre, segnalazioni specifiche anche da parte di *stakeholder*.
Infine, il CdS, su proposta del Presidio della Qualità di Ateneo, ha deciso di aderire alla sperimentazione volta a testare sui suoi iscritti i nuovi questionari proposti dall'ANVUR per la rilevazione dell'opinione degli studenti. Per tale sperimentazione, che si svolge nel periodo da giugno a settembre del c.a., viene richiesto agli studenti di compilare sia il nuovo questionario di test, sia quello proposto normalmente dal sistema Esse3 al momento della prenotazione dell'esame, e di inviare commenti sulle domande contenute nel nuovo questionario o suggerire altri quesiti, a un indirizzo di posta elettronica dedicato.

Coinvolgimento degli interlocutori esterni

Sono state realizzate interazioni con le parti consultate in fase di programmazione del CdS, e specialmente con il CROAS, oltre che con quelle interessate ai profili culturali e professionali in uscita, per verificarne l'opinione in merito alla preparazione degli studenti e dei laureati e per la verifica e l'aggiornamento dei profili formativi (si vedano sub-sezioni 1-a e 1-b del presente RRC 2018). Inoltre, è stata promossa una attività di consultazione con il Comune di Bari, coinvolgendo sia l'Assessore alle "Politiche Giovanili, Educative, Università e Ricerca, Politiche Attive del Lavoro, Fondi Europei", sia alcuni Dirigenti, anche operanti presso la sede di "Porta Futuro" (*Job Centre* di nuova generazione che rappresenta una piattaforma di orientamento e incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro - si veda Quadro B.1 della SUA 2018). Le modalità di questa interazione *in itinere*, a giudizio dei docenti del corso, sono risultate coerenti con il carattere professionale e con gli obiettivi del CdS.
Parallelamente, una verifica continua della preparazione e delle competenze professionali acquisite dagli studenti viene svolta attraverso il riscontro sulla attività di tirocinio fornito dalla rilevazione delle opinioni di enti e imprese presso le quali essi svolgono tale esperienza di formazione (si veda il Quadro C3 della SUA 2018).
Al fine di accrescere le opportunità lavorative offerte ai propri laureati, nel mese di maggio del 2017 il Dipartimento ha avviato il servizio di *job-placement* (si veda il Quadro B5 "Accompagnamento al lavoro" della SUA 2018). Pertanto, gli studenti del CdS e i neo-laureati alla

ricerca di lavoro possono usufruire, oltre che delle attività dell'omonimo servizio di Ateneo, anche di quelle svolte a livello dipartimentale e curate da una docente delegata e da una referente amministrativa. Le iniziative, che vengono progettate sulla base del monitoraggio degli indicatori provenienti dalle Schede di Monitoraggio Annuale (SMA) del CdS, dei dati pubblicati da Almalaurea e di informazioni provenienti dagli *stakeholder* (e soprattutto dal CROAS), sono spesso realizzate in collaborazione con esponenti del contesto culturale, politico, economico e sociale di inserimento lavorativo dei laureati del CdS. Queste riguardano in primo luogo attività di tipo informativo e di orientamento. L'ufficio dipartimentale informa regolarmente gli studenti delle iniziative attivate anche dal servizio di *job-placement* di Ateneo attraverso comunicazioni via posta elettronica. È stato inoltre implementato lo spazio sul sito *web* di Dipartimento per la consultazione e la conoscenza delle iniziative sia dipartimentali, sia di Ateneo, nonché di bandi e concorsi. Il Dipartimento ha in secondo luogo realizzato una serie di "Laboratori formativi" con l'obiettivo di favorire l'accompagnamento al lavoro. Per gli studenti del CdS, si possono menzionare sia il Laboratorio sulla Progettazione sociale sia la Giornata di Benvenuto, in cui sono state condivise le testimonianze e le esperienze lavorative di alcuni laureati di Scienze Politiche. Tra le iniziative in via di programmazione vi sono: la predisposizione di una *brochure* informativa sul *job-placement*, la richiesta di disponibilità a tutti i docenti per la redazione di lettere di referenze, la pubblicazione sul sito *web* di alcuni dati relativi agli sbocchi professionali dei laureati, l'organizzazione di giornate di incontro con imprese e pubbliche amministrazioni (ad es. *Career day*) e l'organizzazione di Laboratori formativi professionalizzanti su specifici temi legati al CdS co-individuati con gli interlocutori sociali, economici e istituzionali del territorio che, a partire dall'esperienza di tirocinio curriculare, possano rafforzare le opportunità di inserimento lavorativo.

Interventi di revisione dei percorsi formativi

Il CdS garantisce che l'offerta formativa sia adeguata al raggiungimento degli obiettivi e aggiornata nei suoi contenuti, anche ai fini della prosecuzione degli studi in *Master*, Dottorati di Ricerca e/o altri percorsi formativi (si veda sub-sezione 1-b del presente RRC 2018). In riferimento all'evoluzione delle metodologie didattiche, si rinvia a quanto esposto al punto "Dotazione e qualificazione del personale docente" nella sub-sezione 3-b del presente RRC 2018 e si ricorda l'attivazione, nell'a.a. 2016-17, della "*Dispo-webtv*" (si vedano sito *web* di Dipartimento e sub-sezione 2-b del presente RRC 2018).

Le carriere degli studenti, i risultati degli esami e gli esiti occupazionali dei laureati dei CdS vengono esaminati sia nell'ambito dei momenti di confronto con parti sociali ed enti sul territorio (tra gli altri, durante gli incontri con il CROAS e le riunioni periodiche della Conferenza CLASS - Presidenti del Corsi di Laurea in Servizio sociale), sia in tutte le occasioni in cui si discute delle proposte da adottare per migliorare l'offerta formativa, agevolare le carriere degli studenti e rendere coerenti gli obiettivi formativi del CdS con gli sbocchi occupazionali. Tale attività viene realizzata, valutando, anche in un'ottica comparativa e a fini migliorativi, tutti i dati provenienti dalle opinioni degli studenti e quelli dei CdS della LM-87 in ambito nazionale e macro-regionale (si veda sezione 5 del presente RRC 2018).

Il Dipartimento di afferenza del CdS, compatibilmente con le risorse a disposizione, e nello spirito del progressivo miglioramento della qualità dell'offerta e dei servizi erogati, dopo aver favorito una discussione nella CPDS, nel Consiglio di Interclasse, nel Consiglio di Dipartimento, nel Gruppo di Gestione Assicurazione Qualità e in altri organi collegiali, si attiva per dare seguito alle azioni migliorative proposte da docenti, studenti e personale di supporto.

Gli interventi proposti vengono monitorati e ne viene valutata l'efficacia (si pensi, in questa direzione, alle diverse azioni promosse dal Dipartimento per fornire servizi e attività destinati a studenti con particolari caratteristiche ed esigenze, all'attività di supporto per i tirocini e per l'internazionalizzazione, all'incremento e alla gestione dei tutorati e all'attività dei tutor individuali, ecc. descritte nella sezione 2 del presente RRC 2018). L'insieme di tali attività ha permesso di effettuare, tra l'a.a. 2014-15 e l'a.a. 2017-18, alcune revisioni dell'offerta formativa per connotare maggiormente il CdS anche nel senso della professionalizzazione (si veda sub-sezione 1-b del presente RRC 2018). Tali revisioni, alle quali si intende dare prosecuzione (si veda Azione di miglioramento nella sub-sezione 1-c del presente RRC 2018), sono state ispirate dalle proposte avanzate dagli *stakeholder* e dagli altri interlocutori esterni a più riprese consultati, oltre che da quelle formulate dai docenti e dagli studenti nelle diverse occasioni di discussione, tra le quali la succitata "Conferenza di Servizio" (si vedano i punti "Contributo dei docenti e degli studenti" e "Coinvolgimento degli interlocutori esterni" in questa sub-sezione).

4- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivo: *rafforzamento della connessione con il mondo del lavoro*
Azione di miglioramento: ci si propone di continuare nell'opera di rafforzamento della collaborazione con enti pubblici e *stakeholder* per promuovere ulteriori attività di tirocinio e *stage* che favoriscano il percorso di formazione della figura dell'assistente sociale. In tal senso, si intende altresì specificare per il CdS le iniziative svolte nell'ambito delle attività di *job-placement*. Inoltre, alla luce delle novità intervenute di recente in sede normativa, si sta tentando di stimolare gli studenti a conseguire, anche con esami fuori media e fuori piano, CFU in determinati settori disciplinari, spendibili per il loro inserimento nel mercato del lavoro, e in particolare, nell'ambito dell'insegnamento negli istituti secondari di secondo grado. Si sta, inoltre, valutando se agevolare tale conseguimento anche modificando l'offerta didattica in questa direzione.

Obiettivo: *potenziamento delle dotazioni informatiche per il CdS*
Azione di miglioramento: richiesta di finanziamenti all'amministrazione centrale al fine di disporre di laboratori informatici sufficientemente attrezzati e di un'adeguata dotazione di computer nei plessi di Corso Italia e nell'aula "C. Durante" di del plesso di Piazza C. Battisti.

Obiettivo: *migliorare il sito web*
Azione di miglioramento: si intende controllare, grazie alla partecipazione della componente studentesca e al monitoraggio riguardo alla effettiva efficacia del sito *web*, la chiarezza e fruibilità delle informazioni, invitando gli studenti a partecipare attivamente alla revisione del sito, collaborando con la docente delegata alla comunicazione e con il personale amministrativo.

5 – COMMENTO AGLI INDICATORI

5-a Sintesi dei principali mutamenti intercorsi dall'ultimo riesame

Ritenendo opportuno esaminare in questa sub-sezione gli indicatori provenienti dalla SMA del CdS, (nell'ultimo aggiornamento disponibile, riferito al 31.3.2018) che hanno subito le maggiori variazioni nel periodo considerato, per osservare in quella successiva i valori che sono risultati più stabili e, infine, individuare gli obiettivi per il futuro, si segnala innanzitutto che gli avvii di carriera al primo anno del CdS registrano una netta risalita nel 2016, rispetto alla flessione dei due anni precedenti. Analogamente, risulta del tutto positivo il *trend* degli immatricolati puri al CdS, degli iscritti per la prima volta al CdS, degli iscritti e degli iscritti regolari ai fini del Costo *Standard*, nonché degli iscritti regolari ai fini del Costo Standard, immatricolati puri. Questi valori risultano generalmente superiori (e spesso di molte unità) rispetto a quelli medi della macro-area geografica e dell'intera nazione.
L'introduzione di prove intermedie di valutazione e di esoneri (si veda sub-sezione 2-a del presente RRC 2018) ha favorito le condizioni per innalzare e mantenere quasi allineata ai valori nazionali e di area geografica la "percentuale di studenti iscritti entro la durata normale del CdS che abbiano acquisito almeno 40 CFU nell'anno solare - iC01". Identica considerazione può valere per l'indicatore "percentuale di studenti che proseguono al II anno nello stesso CdS avendo acquisito almeno 40 CFU al I anno - iC16" che (basandosi su dati tratti dalla SMA aggiornata al 31.12.2017, in mancanza di informazioni più recenti) misura esclusivamente i CFU conseguiti entro il 31 dicembre dell'anno solare X+1 e che evidenzia un netto incremento tra il 2014 e il 2015, avvicinandosi alle medie di ripartizione dell'intero Paese. Analogamente, la "percentuale di CFU conseguiti al primo anno sui CFU da conseguire - iC13" è in costante progresso nel triennio compreso tra il 2013 e il 2015, allineandosi ai valori ripartizionali e nazionali.
Osservando ulteriori indicatori per la valutazione della didattica (che, per i cinque indicatori commentati in questo capoverso, sono tratte dalla versione della SMA aggiornata al 31.12.2017, essendo non disponibili le informazioni riferite all'aggiornamento successivo) si evince innanzitutto che la "percentuale di studenti che proseguono al secondo anno nello stesso CdS avendo acquisito almeno 20 CFU al primo anno - iC15", come quella di coloro che ne hanno acquisito almeno "un terzo - iC15BIS", per il 2015, si attesta su valori superiori alle medie sia di area geografica, sia nazionali. Anche la "percentuale di studenti che proseguono al secondo anno nello stesso CdS avendo acquisito almeno 2/3 dei CFU previsti al I anno - iC16BIS" rivela valori in crescita. La "percentuale di studenti che proseguono la carriera nel sistema universitario al II anno - iC21" raggiunge la quasi totalità, superando leggermente gli altri indici territoriali. Parallelamente, la quota di "immatricolati che proseguono la carriera al II anno in un differente CdS dell'Ateneo - iC23" è nulla.
La "percentuale di immatricolati che si laureano entro la durata normale del corso - iC02" negli anni osservati si attesta su valori decisamente superiori rispetto a quelli di area geografica e nazionali. L'anticipazione al primo anno di corso del tirocinio curriculare e l'introduzione degli esoneri e delle prove intermedie hanno evidentemente consentito un significativo innalzamento di tale indicatore. Riscontri simili si osservano anche relativamente allo stesso indicatore calcolato in maniera longitudinale "iC22", il cui valore, per il 2016, risente evidentemente della circostanza che deriva da dati parziali, ossia che non considerano l'intero periodo di osservazione necessario per il calcolo del valore finale.
Relativamente alle caratteristiche dei docenti, descritte anche nella sub-sezione 3-b del presente RRC 2018, il corpo di quelli di ruolo appartiene integralmente ai settori scientifico-disciplinari di base e caratterizzanti del CdS e mostra un valore indubbiamente superiore alle altre medie di

riferimento, come dimostrato dall'indicatore "iC08". Il livello dell'indicatore "qualità della ricerca dei docenti della laurea magistrale (QRDLM) – iC09" si presenta, negli ultimi anni, costantemente al di sopra di quello di riferimento e in linea con la media macro-regionale e nazionale. Nettamente superiore alle medie ripartizionali e nazionali appare altresì il valore della "percentuale di ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato sul totale delle ore di docenza erogata - iC19", che si avvicina alla totalità di tali ore. Il "rapporto studenti regolari/docenti - iC05" si presenta in linea con il valore di area geografica e appena più alto di quello nazionale. L'incremento del "rapporto tra studenti iscritti e docenti complessivo (pesato per le ore di docenza) - iC27", è da attribuire alla alta numerosità degli studenti iscritti al CdS, mentre l'aumento del rapporto tra studenti iscritti al primo anno e docenti degli insegnamenti del primo anno (pesato per le ore di docenza – iC28" è connesso all'anticipazione al primo anno dell'esperienza del tirocinio.

5-b Analisi della situazione sulla base dei dati

Osservando gli ulteriori dati sui percorsi di studio e la regolarità delle carriere pubblicati nella SMA, si evince che la "percentuale di abbandoni del CdS dopo N+1 anni - iC24" è abbastanza stabile tra il 2014 e il 2016, collocandosi in quest'ultimo anno tra il valore dell'area geografica e quello dell'intero Paese. La fisiologica proporzione di abbandoni degli studi, sembra interessare sopratutto gli studenti degli anni successivi al primo (e presumibilmente in ritardo nel percorso formativo), visto che la quota di coloro "che proseguono nel II anno nello stesso CdS - iC14", in lieve rialzo nel periodo considerato, è superiore ai valori di riferimento della macro-area meridionale e dell'intero Paese.
La "percentuale di immatricolati che si laureano entro un anno oltre la durata normale del corso nello stesso CdS - iC17", dopo aver conosciuto un picco nel 2015, si attesta leggermente al di sotto della media nazionale ed è simile a quella ripartizionale.
Piuttosto bassa, soprattutto se comparata con i valori medi ripartizionali e nazionali, è la quota di "iscritti al primo anno del CdS laureati in altro Ateneo - iC04; questo dato può sollecitare riflessioni ed azioni volte a incrementare l'attrattività del CdS per i laureati triennali provenienti da altre sedi universitarie.
I livelli degli indicatori "percentuale di CFU conseguiti all'estero dagli studenti regolari sul totale dei CFU conseguiti dagli studenti entro la durata normale del Corso - iC10" e "percentuale di laureati entro la durata normale del Corso che hanno acquisito almeno 12 CFU all'estero - iC11" evidenziano valori bassi o nulli. Nonostante il già citato interesse degli studenti del CdS al programma di mobilità *Erasmus*+, la criticità legata all'internazionalizzazione può essere spiegata, oltre che dalle motivazioni precedentemente individuate (si veda punto "Internazionalizzazione della didattica" nella sub-sezione 2-b del presente RRC 2018), dall'assenza di una specifica vocazione internazionalistica del CdS, dovuta al tipo di profilo professionale formato. A ciò si aggiunge, dall'a.a. 2015-2016, il ritardo, a livello di Ateneo, nel completare le operazioni di selezione degli studenti assegnatari di mobilità (la selezione linguistica è effettuata dal Centro Linguistico di Ateneo), così come nell'erogare le Borse di Studio *Erasmus*+, talvolta con conseguente rinuncia al periodo di studio all'estero degli studenti vincitori di mobilità *Erasmus*+ (si rilevano, per il Dipartimento, 10 rinunce sui 29 studenti assegnatari per l'a.a. 2017-2018). Peraltro, tra le azioni volte a favorire l'internazionalizzazione, si ricordano gli sforzi compiuti dai docenti del CdS (si vedano il punto "Internazionalizzazione della didattica" nella sub-sezione 2-b e la sub-sezione 4-a del presente RRC 2018), grazie ai quali, tra l'altro, il Dipartimento ha ricevuto dall'Ateneo premi di studio a studenti nel concorso per titoli "*Global thesis*", finalizzato allo svolgimento di un periodo di studio all'estero per la preparazione della tesi di laurea magistrale.

Proprio in ragione dello stretto legame del CdS con il contesto nazionale, è plausibile attendersi che la "percentuale di studenti iscritti al primo anno del CdS che hanno conseguito il titolo di studio all'estero - iC12" risulti nulla.
La proporzione di "laureandi complessivamente soddisfatti del CdS - iC25", seppure in flessione rispetto al 2015 per cause ancora da accertare, è affine a quella degli altri indici di territoriali. Parimenti, la quota "di laureati che si iscriverebbe di nuovo allo stesso CdS - iC18" si conferma stabile nel tempo ed omogenea rispetto agli altri indicatori.
La "percentuale di laureati occupati un anno dal titolo - iC06 e iC26", ossia dei laureati che dichiarano di svolgere un'attività lavorativa di formazione retribuita, e la percentuale di quanti "dichiarano di svolgere un'attività lavorativa e regolamentata da un contratto, o di svolgere attività di formazione retribuita – iC06BIS e iC26BIS", ancorché registrando un decremento, si conferma sostanzialmente in linea con la media ripartizionale, ma inferiore a quella nazionale, per cause probabilmente connesse al contesto occupazionale nel quale i laureati si inseriscono e che sfuggono alle possibilità di intervento del Dipartimento e/o del CdS. Simili considerazioni possono essere estese alle quota degli occupati a distanza di tre anni dal conseguimento della Laurea magistrale (indicatori iC07 e iC07BIS).

5-c Obiettivi e azioni di miglioramento

Obiettivo: *ridurre la percentuale di abbandoni*
Azione di miglioramento: creazione di contatti (attraverso mail istituzionale) con gli studenti che risultano in ritardo con gli studi, organizzazione di ulteriori incontri collettivi, invito a colloqui individuali finalizzati alla rimotivazione e soluzione dei problemi individuati nel percorso formativo.

Obiettivo: *attività di accompagnamento alla stesura della tesi di laurea*
Azione di miglioramento: vista l'importanza, anche in termini di CFU corrispondenti, del lavoro di preparazione dell'elaborato finale per il conseguimento della laurea magistrale, si intende coinvolgere tutti gli studenti, e soprattutto quelli più in difficoltà, in appositi seminari, a cura dei docenti, volti alla preparazione della tesi di laurea.

Obiettivo: *incentivare gli studenti a partecipare a programmi di mobilità internazionale*
Azione di miglioramento: visto lo scarso numero di CFU conseguiti all'estero dagli iscritti, che potrebbe dipendere anche dalla situazione economica delle famiglie di provenienza degli studenti, è necessario che gli organi di gestione del CdS si rivolgano agli organi centrali dell'Ateneo affinché, compatibilmente con le esigenze di bilancio, vengano stanziate congrue risorse per consentire agli studenti meritevoli, ma meno abbienti, di partecipare ai bandi *Erasmus+*.

Obiettivo: *incentivare l'iscrizione al primo anno di laureati provenienti da altro Ateneo e da altre regioni*
Azione di miglioramento: ci si propone di intervenire sull'orientamento in ingresso, anche attraverso l'implementazione delle caratteristiche e dei contenuti del sito *web*.

Obiettivo: *incremento del numero degli iscritti provenienti dall'estero*
Azione di miglioramento: a seguito della stipula della convenzione fra l'Università degli Studi di Bari Aldo Moro e l'Università di Elbasan (Albania), si sta verificando la possibilità di realizzare, a partire dall'a.a. 2018-19, un CdS magistrale con insegnamenti comuni nelle materie di servizi

sociali, e di riconoscere il titolo conseguito nella laurea triennale in Servizi sociali dell'Università di Elbasan ai fini dell'iscrizione al CdS LM-87 (si veda RAR 2016 e quadro D, RA-CPDS 2017).