

## RAPPORTO DI RIESAME ANNUALE 2016

**CORSO DI LAUREA**  
**IN**  
**SERVIZIO SOCIALE**  
**(CLASSE L-39)**

**DIPARTIMENTO DI RIFERIMENTO SCIENZE POLITICHE E SOCIALI – SCUOLA DI SCIENZE POLITICHE**  
**“CESARE ALFIERI”**

Via Pandette, 21 – Firenze

Primo anno accademico di attivazione<sup>1</sup>: 2008-2009

Composizione del Gruppo di Riesame<sup>2</sup>

<b>Composizione del Gruppo di Riesame e recapiti</b>			
<b>ruolo nel Gruppo</b>	<b>Nome e Cognome</b>	<b>Ruolo nel CdS</b>	<b>e-mail</b>
Presidente	Carlo Baccetti	Presidente CdS Responsabile del Riesame	carlo.baccetti@unifi.it
Membro	Leonardo Bianchi	Vice presidente del CdS Responsabile QA del CdS	leonardo.bianchi@unifi.it
Membro	Rossana Trifiletti	Docente del CdS	rossana.trifiletti@unifi.it
Membro	Raffaella Nurchis	Docente del CdS Rappresentante del mondo del lavoro	raffaella.nurchis@unifi.it
Membro	Erika Cellini	Membro della Giunta del CdS	erika.cellini@unifi.it
Tec. Am	Cinzia Ferraguti	Referente amministrativo QA	cinzia.ferraguti@unifi.it
Studente	Ramona Ventre	Rappresentante studenti	ramona.ventre@stud.unifi.it

### Rapporto di Riesame annuale

<sup>1</sup> Riportare il primo anno di attivazione del CdS; nel caso in cui il CdS nasca come accorpamento o modifica sostanziale di altri CdS inserire nota a piè pagina.

<sup>2</sup> Si ricorda che l'eventuale integrazione o modifica di composizione del Gruppo di Riesame deve essere deliberata nell'ambito di un consiglio di CdS

Format predisposto dal Presidio della Qualità di Ateneo rev. 11/2015

- Redatto in conformità al Modello ANVUR-AVA Rev. Ottobre 2013
- Predisposto da : Gruppo di Riesame
- Approvato da: per le parti di competenza dal Consiglio di Corso di Studio

Revisione

del:

gennaio

2016

## PARTE GENERALE

### *Indicare chi ha svolto le operazioni di Riesame (gruppo di riesame, componenti e funzioni) e come (organizzazione, ripartizione dei compiti, condivisione)*

L'attività di Riesame è stata svolta dal Gruppo di Autovalutazione. In base alle indicazioni fornite dal Presidio della Qualità di Ateneo sono state prese in considerazione principalmente le seguenti fonti:

- SUA-CdS 2015 (<http://ava.miur.it/>)
- Valutazione della Didattica (<https://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/unifi/>) per informazioni relative alla Scheda A2
- Relazione annuale delle Commissione Paritetica di Scuola
- Uffici relativi ai servizi di contesto per informazioni relative alla *Scheda A2* (eventuale)
- Componenti del mondo del lavoro / Enti / Associazioni / Comitato di indirizzo (eventuale)
- Asl, Comuni, Cooperative sociali
- Bollettino di Statistica (a cura dell'Ufficio Servizi Statistici di Ateneo): n. 9, settembre 2015; n. 12, dicembre 2015
- Di utile approfondimento anche la Relazione 2015 del Nucleo di Valutazione) e le informazioni contenute nel servizio DAF (<http://www.daf.unifi.it>)
- Molto utile è risultato il questionario compilato, su indicazione del Presidente del CdS, dai quattro tutor studenteschi selezionati in base al bando l'Ateneo che hanno svolto la loro attività da marzo a dicembre 2015

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

- **16/12/2015**  
oggetto dell'esame durante seduta o incontro: Analisi dei Bollettini statistici e stesura preliminare del Rapporto

Il presente Rapporto di Riesame è stato **discusso in Consiglio del Corso di Studio del 16.12.2015 ed approvato nel Consiglio di corso di laurea del 8 gennaio 2016.**

### *Sintesi dell'esito della discussione con il Consiglio del Corso di Studio (max. 1500 caratteri)*

*(Qualora su qualche punto siano stati espressi dissensi o giudizi non da tutti condivisi, darne sintetica notizia - si può inserire, inoltre, il collegamento ipertestuale al verbale della seduta del consiglio)*

L'obiettivo, indicato nel Rapporto 2015, di consolidare e allargare i legami col mondo del lavoro è stato conseguito, grazie anche alla nuova organizzazione didattica e alla rinnovata struttura del piano degli studi. L'obiettivo resta quello di immettere nel mondo del lavoro e nelle istituzioni che operano nel campo delle politiche socio-sanitarie professionisti consapevoli del loro ruolo e preparati ad affrontarlo in modo innovativo e attivo. Il Consiglio concorda che uno stretto legame tra formazione accademica e formazione professionale, tra conoscenze e competenze, resta l'elemento specifico e caratterizzante del CdS nell'ambito dell'offerta formativa complessiva della Scuola di Scienze Politiche. Per rendere concreta ed

efficace questa specificità è indispensabile incrementare e rendere sistematici i momenti di confronto costante e un coordinamento didattico tra tutti i docenti. Su questo obiettivo, già indicato nel Rapporto dello scorso anno, si sono fatti alcuni passi in avanti, ancorché non sufficienti. È necessario arrivare alla stesura condivisa di una sorta di “quadro sinottico delle conoscenze e competenze” quale base di coordinamento volontario dei contenuti dei diversi insegnamenti.

Un altro punto emerso dalla discussione riguarda, come in passato, i rapporti con i docenti appartenenti ad altri Dipartimenti e ad altre Scuole, in particolare la Scuola di Psicologia. Ci sono stati miglioramenti per quanto riguarda il coordinamento organizzativo e qualche progresso si è fatto anche sul coordinamento didattico, con momenti di confronto diretto tra Presidente e docenti. Alcuni ostacoli appaiono però difficilmente sormontabili con insegnamenti mutuati da altre Scuole e si lavora perciò per riuscire ad attivare corsi dedicati in via esclusiva al nostro CdS.

Resta sostanzialmente positiva, infine, la valutazione complessiva sul rapporto attuale con enti e istituzioni che attivano e coordinano i servizi sociali sul territorio. Si è però consapevoli che si può e si deve ancora migliorare questo rapporto con i referenti esterni, che rappresenta il nodo cruciale per tenere alta la qualità del CdS.

## A1 - INGRESSO, PERCORSO, USCITA DAL CDS

A1. a)	<b>RISULTATI DELLE AZIONI CORRETTIVE ADOTTATE IN PRECEDENZA</b> <i>(se possibile utilizzare meno di 1500 caratteri, spazi inclusi)</i>
	<p><b>Obiettivo n. 1: Potere attrattivo del CdS</b></p> <p><b>Azioni intraprese:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Diffusione di uno specifico documento di presentazione del CdS durante l’Open Day della Scuola di Scienze Politiche;</li> <li>b) Presentazione delle caratteristiche del CdS, nell’ambito dell’offerta complessiva della Scuola di Scienze Politiche presso istituti superiori della provincia di Firenze;</li> </ul> <p><b>Stato di avanzamento dell’azione correttiva:</b></p> <p>Realizzazione delle attività di diffusione del percorso formativo e delle opportunità occupazionali anche attraverso il coinvolgimento dell’Ordine professionale di riferimento;</p> <p><b>Obiettivo n. 2: Esiti didattici progressione delle carriere</b></p> <p><b>Azioni intraprese:</b></p> <p>Analisi dei dati disponibili ponendo particolare attenzione alla loro evoluzione temporale;</p> <p><b>Stato di avanzamento dell’azione correttiva</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Monitoraggio della evoluzione temporale degli esiti e delle carriere; i tutor hanno elaborato e somministrato agli studenti iscritti un questionario completamente anonimo su vari argomenti (didattica, esami, tesi, mobilità internazionale, tirocinio) per individuare meglio i loro interessi e per mettere in luce i problemi che ostacolano il regolare iter di studio.</li> <li>b) Implementazione dell’attività di informazione nei confronti della mobilità Erasmus, con l’organizzazione di uno specifico incontro di presentazione (1 aprile 2015) del programma di internazionalizzazione; per facilitare la scelta delle Università straniere, nella pagina web del sito del CdS è stato pubblicato l’elenco delle sedi universitarie ospitanti. Inoltre la sensibilità del Consiglio del CdS nei confronti degli aspetti internazionali si è manifestata anche nell’aprire la possibilità agli studenti di sostenere l’esame di Competenze</li> </ul>



linguistiche in una qualsiasi delle lingue offerte dall'Ateneo fiorentino

### **Obiettivo n.3: Potenziamento dei tirocini**

#### **Azioni intraprese:**

- a) Reperimento stabile delle risorse per bandire annualmente una procedura selettiva per i tutor junior dei Tirocini.
- b) Approvazione da parte della Regione Toscana delle nuove "Linee guida per i Tirocini" valide per i tre Atenei della Regione, proposte dal Coordinamento Interistituzionale del Servizio sociale della Toscana (CISST)

#### **Stato di avanzamento dell'azione correttiva:**

- a) Stabilizzazione dell'attività della Segreteria didattica dedicata ai tirocinanti, che ha consentito di ridurre i ritardi in carriera degli iscritti
- b) L'11 marzo 2015 si è tenuto, come deliberato dal Consiglio di CdS, un Seminario di verifica e miglioramento del percorso di Tirocinio

### **ANALISI DELLA SITUAZIONE, COMMENTO AI DATI**

#### ***Commenti ai dati, analisi dei punti di forza e delle aree da migliorare (meno di 3000 caratteri, spazi inclusi)***

**Potere attrattivo:** Gli iscritti al I anno sono passati dagli 87 del 2012/13 ai 79 del 2013/14 fino ai 95 dell'a.a. 2014/15, con un incremento di 8 iscritti. I dati sulle iscrizioni complessive sono ancora fluidi, ma il CdS monoclasse sembra confermarsi nel portare gli iscritti al primo anno intorno ad una cifra (70-80) che si può considerare ottimale per la funzionalità di un corso di laurea con queste caratteristiche.

In termini di attrattività, un punto di forza è proprio la più chiara definizione dell'identità del CdS rispetto al precedente CdS biclasse. Inoltre, si conferma che la vocazione fortemente professionalizzante di questo indirizzo sia vista con favore dagli studenti in uscita dalla scuola media superiore, in un contesto di accentuate e durevoli difficoltà occupazionali.

**Esiti didattici e progressione in carriera:** Dai risultati riguardanti la didattica del questionario somministrato agli studenti dai tutor, emerge che una quota importante di studenti (il 50.5% complessivo, dato che sale al 55.4% tra le matricole) ha espresso interesse e necessità di corsi di recupero, in particolare per alcune materie del I anno (Statistica e Economia delle scienze sociali); i risultati riguardanti la mobilità internazionale mostrano invece un interesse crescente ma che necessita ancora di ulteriori interventi informativi; significativo è il dato relativo all'interesse verso i settori delle politiche sociali dove svolgere i tirocini curriculari in cui emerge con il 74.8% il settore dei minori.

Come emerge dai dati tratti dal B. S. n. 8 del 2015, il CdL in Servizio sociale vede, rispetto allo scorso anno, un incremento significativo dei laureati in corso, passati dal 17 al 27% del totale - accompagnato anche da un incremento del voto medio di laurea, che passa da 99,5 a 100,5 - dovuto probabilmente anche alla razionalizzazione delle attività di tirocinio.

#### **Aspetti da migliorare:**

Coordinamento didattico dei contenuti degli insegnamenti tra loro ed in rapporto allo svolgimento dell'Esame di Stato per accedere alla sezione B dell'Albo professionale.

<b>A1. c)</b>	<b>AZIONI CORRETTIVE PROPOSTE</b>
<i>in merito a quanto evidenziato, individuare i problemi che si ritengono di maggiore rilievo, e descrivere le azioni correttive da applicare per porvi rimedio (meno di 1500 caratteri, spazi inclusi)</i>	
<p><b>Obiettivo n. 1:</b>  <b>Azioni da intraprendere:</b>            Riduzione del numero dei cfu che consentono di iniziare per lo svolgimento del Tirocinio di II anno a 78 cfu            Definizione dei Livelli essenziali di competenze e conoscenze da fornire in ordine ai requisiti da dimostrare per l'esercizio della professione  <b>Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:</b>            Periodiche riunioni di coordinamento didattico; ulteriore miglioramento delle performance sullo svolgimento dei Tirocini alla luce delle Linee guida per lo svolgimento dei Tirocini approvate dalla Regione Toscana.</p>	

## A2 ESPERIENZA DELLO STUDENTE

<b>A2. a)</b>	<b>RISULTATI DELLE AZIONI CORRETTIVE ADOTTATE IN PRECEDENZA</b> <i>(se possibile utilizzare meno di 1500 caratteri, spazi inclusi)</i>
<p><b>Obiettivo n. 1: Velocizzazione avviamento ai Tirocini</b>  <b>Azioni intraprese:</b>            a) Attraverso le azioni correttive adottate sono stati velocizzati e resi più scorrevoli gli avviamenti ai tirocini. L'assegnazione dell'ambito di Tirocinio è stata resa effettiva. Il consolidamento della nuova segreteria organizzativa e didattica del CdS ha portato ad allargare e rendere più efficienti i canali di avviamento ai tirocini, con numerose ASL e Comuni della Toscana (in particolare, l'ASL di Firenze, il Comune di Firenze, il Comune di Pistoia, il Comune di Prato, l'ASL di Empoli...). È ormai rodato la nuova modulistica e un nuovo sistema di archiviazione per i tirocini che permette di tenere sotto controllo tutti i passaggi del tirocinio stesso e di alimentare con continuità le banche dati (della Scuola e dell'Ateneo). È stata costituita formalmente ed attivata operativamente la squadra di tutor dei tirocini che affianca la nuova responsabile interna del tirocinio.            b) Sono state avviate le azioni nei confronti della mobilità Erasmus e dei rapporti con Università straniere contemplate dal precedente Rapporto di Riesame</p> <p><b>Obiettivo n. 2: Eliminazione sovrapposizione appelli d'esame</b>            È stata definitivamente eliminata la sovrapposizione degli appelli di esame, e si è avuta cura di tenerli a distanza non eccessivamente ravvicinata tra loro, nei limiti del calendario predisposto dalla Scuola.</p>	
<b>A2. b)</b>	<b>ANALISI DELLA SITUAZIONE, COMMENTO AI DATI E ALLE SEGNALAZIONI</b>
<i>Commenti ai dati, analisi dei punti di forza e delle aree da migliorare (meno di 3000 caratteri, spazi inclusi)</i>	
<p><b>Elementi soddisfacenti:</b>            Dagli esiti della valutazione della didattica da parte degli studenti, si registra per lo più un</p>	



miglioramento rispetto ai dati dello scorso a.a. 2013-14.

Per quanto riguarda l'a.a. 2014/2015, infatti, 15 risposte alle 23 domande del questionario di valutazione raggiungono una media più alta di quella del precedente a. a. 2013/14. Tutte le medie delle singole risposte superano largamente il punteggio di 7. La media più bassa (7,31) si registra alla domanda D4 (adeguatezza delle competenze preliminari possedute per la comprensione degli argomenti trattati), dove peraltro si evidenzia un problema a monte del CdS. La media più alta, pari o superiore ad 8, la ottengono i quesiti D10 (rispetto degli orari di svolgimento dell'attività didattica), e D11 (capacità dei docenti di stimolare interesse per la disciplina). Tra 7,80 e 8,00 si collocano le medie delle risposte ai quesiti D23 (Utilità della frequenza del corso ai fini della preparazione dell'esame), D17 (Interesse dello studenti agli argomenti dell'insegnamento), D12 (chiarezza espositiva dei docenti), D13 (reperibilità del personale docente) e D14 (disponibilità dei docenti).

La correttezza professionale, l'impegno, e le capacità didattiche dei docenti (v. media delle risposte ai quesiti D10, D11, D12, D17), appaiono i punti di relativa forza del CdS.

#### **Aspetti da migliorare:**

Il punto più importante su cui intervenire riguarda la necessità di alzare il livello di conoscenze preliminari degli studenti del primo anno; rientra in questa problematica anche l'obiettivo di riequilibrare meglio il carico di studio in proporzione ai crediti assegnati e quello di rendere più adeguato il materiale didattico fornito agli studenti.

Dai risultati riguardanti la didattica del questionario somministrato agli studenti dai tutor, emerge che una quota importante di studenti (il 50.5% complessivo, dato che sale al 55.4% tra le matricole) ha espresso interesse e necessità di corsi di recupero, in particolare per alcune materie del I anno (Statistica e Economia delle scienze sociali); i risultati riguardanti la mobilità internazionale mostrano invece un interesse crescente ma che necessita ancora di ulteriori interventi informativi; significativo è il dato relativo all'interesse verso i settori delle politiche sociali dove svolgere i tirocini curriculari in cui emerge con il 74.8% il settore dei minori.

A2. c)

#### **AZIONI CORRETTIVE PROPOSTE**

*in merito a quanto evidenziato, individuare i problemi che si ritengono di maggiore rilievo, e descrivere le azioni correttive da applicare per porvi rimedio*

*(meno di 1500 caratteri, spazi inclusi)*

#### **Obiettivo n. 1: Coordinamento didattico**

##### **Azioni da intraprendere:**

Coordinare contenuti degli insegnamenti in modo da evitare sovrapposizioni o lacune; promuovere momenti di formazione multidisciplinare tematica rivolti agli studenti

##### **Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

Periodiche riunioni di coordinamento dirette ad evidenziare eventuali criticità e promozione di una convergenza didattica tra i docenti delle diverse materie.

#### **A3 ACCOMPAGNAMENTO AL MONDO DEL LAVORO**

A3. a)

#### **RISULTATI DELLE AZIONI CORRETTIVE ADOTTATE IN PRECEDENZA**

*(se possibile utilizzare meno di 1500 caratteri, spazi inclusi)*

**Obiettivo n. 1:**

Ulteriore miglioramento dei rapporti con gli enti pubblici e privati che accolgono i tirocinanti

**Azioni intraprese:**

Funzionamento consolidato della Segreteria didattica dei Tirocini del CdS e intensificazione rapporti con Enti.

**Stato di avanzamento dell'azione correttiva:**

Raccolta dati attraverso ricerche sul campo e riflessione alla luce della ricerca sulla condizione professionale dei laureati in Servizio sociale promossa dal CdS di Milano Bicocca.

**A3. b)**

**ANALISI DELLA SITUAZIONE, COMMENTO AI DATI**

*Commenti ai dati, analisi dei punti di forza e delle aree da migliorare  
(meno di 3000 caratteri, spazi inclusi)*

Continua l'impegno prioritario del CdS nel migliorare i rapporti con gli Enti pubblici e privati che attivano servizi sociali per la collettività ed occupano assistenti sociali; impegno che passa in primo luogo nell'ideare e strutturare attività per il tirocinio degli studenti, sia ampliando il numero e la tipologia delle sedi di tirocinio stesso, sia coinvolgendo sempre più gli operatori dei servizi sociali degli enti nella messa a punto dei progetti di tirocinio, nella loro implementazione, nella verifica finale dei risultati e nelle eventuali correzioni da introdurre.

Va tenuto conto delle criticità che emergono dalla diffusissima presenza di studenti lavoratori, un dato che rende problematica la frequenza ai corsi e rischia di allungare il percorso degli studi mandando molti studenti fuori corso.

**A3. c)**

**AZIONI CORRETTIVE PROPOSTE**

*in merito a quanto evidenziato, individuare i problemi che si ritengono di maggiore rilievo, e descrivere le azioni correttive da applicare per porvi rimedio  
(meno di 1500 caratteri, spazi inclusi)*

**Obiettivo n. 1:**

Conferenza annuale dei Servizi sociali

**Azioni da intraprendere:**

Promuovere una Conferenza annuale dei Servizi sociali, dove l'Università si confronti operativamente con l'Ordine regionale degli assistenti sociali, con l'insieme degli Enti locali e delle AASSLL toscane, con le associazioni del volontariato e con la stessa Regione Toscana (ed eventualmente gli altri Atenei toscani), individuando criticità, programmi comuni e possibili soluzioni

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

Il CdS dovrebbe promuovere questa Conferenza presso le strutture universitarie, predisponendo un format ed un timing di lavoro condiviso da tutti i partner per verificare le caratteristiche di un possibile Sistema Toscano dei Servizi Sociali.