

Denominazione del CdS: ***DISEGNO E GESTIONE DEGLI INTERVENTI SOCIALI***  
***(Classe LM-87 Classe delle lauree magistrali in Servizio Sociale)***

Dipartimento di riferimento: Scienze politiche e sociali

Scuola di Scienze politiche

Sede: via delle Pandette 21 – Firenze

Primo anno accademico di attivazione: 2008/2009



## PARTE GENERALE

Indicare chi ha svolto le operazioni di Riesame (gruppo di riesame/autovalutazione, componenti e funzioni), le informazioni prese in considerazione e le attività svolte

### Composizione del Gruppo di Riesame

#### Composizione del Gruppo di Riesame e recapiti

ruolo nel Gruppo	Nome e Cognome	Ruolo nel CdS	e-mail
Presidente	Annick Magnier	Presidente/Referente CdS Responsabile del Riesame	annick.magnier@unifi.it
Membro	Anna Carla Nazzaro	Docente del CdS Responsabile QA del CdS	annacarla.nazzaro@unifi.it
Membro	Laura Bini	Rappresentante del mondo del lavoro <sup>1</sup>	la.bini@tin.it
Membro	Valeria Fargion	Docente del Cds	valeria.fargion@unifi.it
Membro	Carlo Baccetti	Docente del Cds	carlo.baccetti@unifi.it
Tec. Am	Cinzia Ferraguti	Referente amministrativo QA	cinzia.ferraguti@unifi.it
Studente	Beatrice Giotti	Rappresentante degli studenti	gioace5@libero.it

### Informazioni e attività

#### Informazioni e dati

In base alle indicazioni fornite dal Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) 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
- Uffici relativi ai servizi di contesto per informazioni relative alla Scheda A2 (eventuale)
- Componenti del mondo del lavoro / Enti / Associazioni / Comitato di indirizzo (eventuale)
- Informazioni contenute nel servizio DAF (<http://www.daf.unifi.it>)
- Altro:
- Di utile approfondimento anche la Relazione 2015 del Nucleo di Valutazione la Relazione annuale della Commissione Paritetica di Scuola

#### Attività

L'attività è stata svolta dal Gruppo di Riesame che si è riunito, per la discussione degli argomenti riportati nei quadri delle sezioni del presente Rapporto di Riesame Ciclico (RRC), operando come segue:

- **19-11-2015:**  
esame delle schede SUA e discussione degli orientamenti della relazione di riesame annuale in Consiglio di corso di laurea
- **23-11-2015:**  
Incontro preliminare per la compilazione del Rapporto
- **17-12-2015:**  
Stesura preliminare del Rapporto, con evidenziazione degli aspetti ancora da approfondire, per mancanza di informazioni
- **11-01-2016**  
Stesura finale del Rapporto

<sup>1</sup> Opzionale



- Rapporto di Riesame ciclico predisposto dal Gruppo di Riesame in conformità al Modello ANVUR-AVA (template PQA rev. 2015)
- Presentato, discusso e approvato dal Consiglio di Corso di Studio in data **11/01/2016**

***Sintesi dell'esito della discussione del Consiglio del Corso di Studio***

*Dalla discussione sul testo elaborato in seno alla Commissione di riesame, e precedentemente, via mail, sottoposto all'attenzione dei membri del Consiglio, è emerso un sostanziale accordo sulle analisi sviluppate e sulle linee di intervento proposte dalla Commissione, sia sui tempi brevi che nella prospettiva di più lunga durata tipica del documento triennale. Sono state suggerite alcune possibili illustrazioni delle linee di lavoro svolte e progettate, che sono state inserite nel testo, approvate all'unanimità.*

## 1 – LA DOMANDA DI FORMAZIONE

1 – LA DOMANDA DI FORMAZIONE	
1. a)	<b>AZIONI CORRETTIVE GIA' INTRAPRESE ED ESITI</b>
Essendo il primo rapporto ciclico di riesame del CdS non ci sono azioni correttive intraprese e relativi esiti	
1. b)	<b>ANALISI DELLA SITUAZIONE</b>
<p><b>Quadro SUA CdS A1 –</b>            Il costante collegamento con l'Ordine degli assistenti sociali ha permesso di affrontare congiuntamente le criticità rilevate. La presenza della Presidente dell'Ordine tra i docenti del corso e nelle sedute del Consiglio di CdS permette di avere un confronto continuativo.            Oltre a ciò sono stati organizzati incontri destinati ad una riflessione congiunta con gli operatori orientati a meglio comprendere le linee evolutive della domanda di formazione, ad esempio: <b>16 aprile 2015</b> con partecipazione congiunta all'organizzazione del Convegno promosso dal Garante regionale per l'infanzia e l'adolescenza, "Il curatore del minore"; <b>11 dicembre 2015</b> un convegno "identità e prassi professionali. Analisi di esperienze nel rapporto con la magistratura", organizzato con l'ordine degli assistenti sociali.</p> <p><b>Quadro SUA CdS A2 –</b>            I dati indicano il ruolo strategico del tirocinio al fine di migliorare l'inserimento nel mondo del lavoro. A tal proposito si è rinforzata la collaborazione con l'Ordine per definire con maggior precisione gli interessi rilevanti ai fini del tirocinio.</p> <p><b>Elementi soddisfacenti</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buona occupabilità dei laureati, anche rispetto alla media di classe di laurea</li> <li>• Soddisfazione alta dei frequentanti riguardo alle conoscenze fornite e all'organizzazione del CdS, anche rispetto alla media della classe di laurea</li> <li>• Buona attrattività del CdS dall'esterno.</li> </ul> <p>I dati presentati dimostrano che i due terzi dei laureati riesce a garantirsi in breve tempo un'occupazione stabile, resta insoddisfante il dato dello stipendio medio riscontrato (inferiore ai 900 euro mensili a due anni dalla laurea, seppure superiore alla media di classe) si ritiene, tuttavia, che ciò dipenda in larga parte da fattori esterni all'organizzazione del CdS e in modo preponderante dalla attuale congiuntura economica.</p> <p>La qualità della preparazione fornita dal corso di studi e anche della buona organizzazione, confermata nelle valutazioni di studenti e laureati, è testimoniata anche dalla alta attrattività del CdS rispetto agli studenti triennali laureati in altri Atenei.</p> <p><b>Aspetti da migliorare</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinamento con le date di espletamento dell'esame di Stato per assistente sociale e preparazione più mirata al superamento di quest'esame.</li> </ul> <p>In linea con quanto registrato per l'intera classe, dai dati SUA appare che una proporzione bassa di laureati afferma di utilizzare in misura elevata le competenze acquisite con la laurea. Punto di maggiore criticità è rappresentato dalla difficoltà che incontrano i laureati nella preparazione all'esame di Stato per l'iscrizione all'Albo degli assistenti sociali. Ciò si riscontra soprattutto in una scarsa percentuale di laureati che si presentano in breve tempo a sostenere l'esame. È necessario intensificare il percorso di riflessione, all'interno del CdS ma anche congiuntamente all'Ordine degli assistenti sociali e nel quadro della Conferenza dei Presidenti di corso di laurea in Servizio sociale, volto ad avvicinare la preparazione fornita agli studenti alle competenze richieste per il</p>	



superamento dell'esame.	
<b>1. c)</b>	<b>INTERVENTI CORRETTIVI</b>
<b>Obiettivo n. 1: Migliore coordinamento tra frequenza ai corsi ed esame di Stato</b>	
<b>Azioni da intraprendere</b>	
E' stato rilevato che uno dei problemi maggiori è di carattere organizzativo poiché gli studenti che si laureano in alcune sessioni hanno difficoltà ad approntare una buona preparazione per l'Esame di Stato. Si cercherà quindi di coordinare le sedute di Laurea con le sessioni dell'esame di Stato	
<b>Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:</b>	
Il Consiglio di CdS ha in programmazione incontri con l'Ordine per tentare un coordinamento almeno di alcune sessioni. Si riscontra, tuttavia, che lo strumento migliore è una corretta informazione sui tempi e le modalità di iscrizione all'esame. Per tale ragione saranno sollecitati i relatori degli studenti a fornire un'ampia informazione. Resta tuttavia come sempre fondamentale l'informazione fornita tramite il sito web (molto consultato dagli studenti) per il quale si prevede una sessione dedicata all'esame di Stato.	
<b>Obiettivo n. 2: Superamento dell'esame di Stato</b>	
<b>Azioni da intraprendere</b>	
Il divario tra la preparazione fornita dal CdS e quanto richiesto in sede di esame di Stato è spesso ampio, ciò costringe i laureati a posticipare l'esame.	
<b>Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità</b>	
Premesso che il divario non dipende esclusivamente dal CdS, si auspica una più stretta collaborazione con l'Ordine degli Assistenti sociali. In primo luogo, si proporrà la diffusione di linee guida per le Commissioni tendenti ad uniformare lo svolgimento degli esami alle competenze lavorative effettivamente necessarie. In secondo luogo, sono programmate simulazioni dell'esame di stato per gli iscritti all'ultimo anno del CdS.	

## 2 – I RISULTATI DI APPRENDIMENTO ATTESI E ACCERTATI

2 – I RISULTATI DI APPRENDIMENTO ATTESI E ACCERTATI	
2. a)	<b>AZIONI CORRETTIVE GIA' INTRAPRESE ED ESITI</b>
Essendo il primo rapporto ciclico di riesame del CdS non ci sono azioni correttive intraprese e relativi esiti	
2. b)	<b>ANALISI DELLA SITUAZIONE</b>
<p><b>Quadri SUA CdS:</b></p> <p><b>A4.a – Obiettivi formativi specifici</b></p> <p>Il CdS costituisce il risultato della trasformazione del corso preesistente avente la stessa denominazione (Disegno e Gestione degli interventi sociali) e presente nella stessa classe di laurea (LM-87) in seguito all'introduzione del DM 17/2010. In sede di ridefinizione del corso, si è peraltro proceduto a riprogettare l'articolazione curricolare, unificando i preesistenti curricula e tenendo conto delle preferenze accordate dagli studenti negli anni di attività del precedente Corso di Laurea.</p> <p>I laureati del corso saranno chiamati a programmare ed organizzare l'intervento sociale. Durante i due anni del corso dovranno quindi approfondire la preparazione acquisita nella laurea triennale nelle materie sociologiche, politologiche ed economiche, per essere capaci, nel loro futuro contesto lavorativo, di individuare ed orientarsi tra i problemi sociali emergenti, i modelli di welfare e di politiche dei servizi di riferimento, le relative dinamiche economico-organizzative, le caratteristiche sociali e politiche dei contesti locali, anche in chiave comparata. Dovranno inoltre acquisire una sicura padronanza degli strumenti offerti dalla psicologia e dalla tradizione di metodologia applicata al servizio sociale. Nonché, ovviamente, affinare le loro conoscenze sul quadro giuridico, penale e civile nel quale dovranno intervenire. Laddove utile, i temi sono declinati con particolare attenzione alle problematiche specifiche dell'intervento a sostegno dei minori, una prospettiva tradizionalmente caratterizzante del corso di laurea.</p> <p>La formazione più direttamente professionalizzante è affidata a due laboratori e ad un tirocinio impegnativo, di 350 ore. I progetti di tirocini svolti in Toscana sono definiti in stretta collaborazione tra le diverse istituzioni già associate al corso di laurea, i responsabili del corso e lo studente e seguiti continuativamente dal tutor universitario. Sotto la forma eventuale dei "tirocini di ricerca", essi rientrano in un progetto di ricerca più ampio concordato con queste istituzioni.</p> <p>Se questi principi formativi orientano stabilmente l'attività del CdS, come avveniva nelle esperienze alle quali è succeduto, la modulazione e l'aggiornamento dell'offerta, in un corso la cui vocazione professionale è marcata, risulta particolarmente delicata poiché deve essere tenuta sotto costante controllo in collaborazione tra docenti delle discipline di formazione generale, docenti delle materie professionali e rappresentanze del mondo del servizio sociale, in un contesto di risorse troppo spesso limitato.</p> <p><b>A4.b – Risultati di apprendimento attesi, Conoscenza e comprensione, Capacità di applicare conoscenza e comprensione</b></p> <p><b>Conoscenza e comprensione</b></p> <p>I laureati debbono aver acquisito la capacità di procurarsi le conoscenze disponibili per giudicare i singoli problemi sociali da affrontare, compresa la capacità di valutare se i dati pubblicati, le ricerche esistenti e i dati di gestione amministrativa riutilizzabili siano sufficienti o possano/debbono essere integrati con i risultati di specifiche ricerche mirate. Questa capacità trova una verifica finale nella stesura della tesi di laurea che si pone quale obiettivo l'utilizzo di strumenti di ricerca appresi nel corso degli studi specialistici alla luce di una matura capacità di rielaborazione critica.</p> <p><b>Capacità di applicare conoscenza e comprensione</b></p> <p>Il sapere del social worker non può mai limitarsi ad un'applicazione procedurale di principi astratti, ma deve sempre e comunque coniugarsi al controllo del contesto relazionale interpersonale in cui gli aspetti empatici, inevitabili ma resi trasparenti, mobilitino una parte integrante delle competenze ed una conoscenza sui generis.</p>	



Contesto privilegiato di verifica della capacità di applicare le conoscenze acquisite nel corso degli studi è il laboratorio, a frequenza obbligatoria in ambedue gli anni.

La sensibilità di un assistente sociale specialista si deve necessariamente costruire su un'abitudine riflessiva sulle modalità di applicazione della metodologia professionale propria ed altrui; il supervisore deve essere capace di inquadrare l'azione e le strategie professionali dei colleghi, anche nella loro funzione di case manager. Il corso di laurea si avvale dell'esperienza consolidata sui temi della autovalutazione e della valutazione del lavoro in équipe. L'esperienza di tirocinio renderà inoltre consapevole lo studente della necessità di una comunicazione differenziata a seconda degli interlocutori dei servizi sociali: Magistratura, Enti locali, cooperative, volontariato.

#### **A5 - Prova finale**

Il corso di laurea richiede per la prova finale la stesura di un elaborato originale, preferibilmente collegato alla riflessione sull'esperienza di tirocinio che testimoni la capacità di mobilitare le conoscenze disponibili di dati descrittivi e di letteratura pertinente, il loro corretto trattamento critico, la capacità di trarre conclusioni mature e non scontate da questo percorso riflessivo e possibilmente la messa in evidenza di indicazioni operative in relazione al caso empirico esaminato. In particolare agli studenti che intendono presentarsi all'esame di Stato sezione "A" si consiglia di associare l'esperienza di tirocinio e la tesi di laurea, invito spesso raccolto. La solidità della struttura così progressivamente messa a regime, che incoraggia a sviluppare contemporaneamente approccio teorico critico e tecnicità, merita di essere ulteriormente valorizzata, forse indirizzando le tesi su grandi temi di ampio interesse per la programmazione dei servizi.

#### **Elementi soddisfacenti:**

- Coerenza tra domanda di formazione verificata costantemente nelle relazioni con l'Ordine degli Assistenti Sociali e risultati attesi di apprendimento individuati dal Cds
- Solidità della preparazione professionalizzante
- Spiccata pluridisciplinarietà del modello formativo fondata sulle risorse della Scuola di Scienze Politiche
- Buon accompagnamento dello studente nell'esperienza di tirocinio

I programmi dei corsi professionali e di formazione generale sono sottoposti alle stesse richieste di pubblicità e verificabilità degli altri insegnamenti. Le schede descrittive degli insegnamenti sono state compilate da tutti i docenti e i loro campi contengono le informazioni richieste, anche se rimane troppo scarna la definizione dei metodi di valutazione (cfr. punto 3c. Obiettivo 1). Sono state rese definitive e disponibili agli studenti il 31/01/2015. Il Responsabile del CdS ed il delegato all'orientamento controlla la completezza delle schede descrittive degli insegnamenti e segnala ai colleghi le eventuali carenze con cadenza annuale. Ha inoltre accertato la coerenza tra le schede descrittive degli insegnamenti e la descrizione dei risultati di apprendimento attesi (SUA-CdS, A4b) in fase di stesura della SUA-CdS. Ha informato i docenti sulle procedure e sulle eventuali modifiche da apportare con risultati positivi. Sono state prese in considerazione le osservazioni provenienti dai questionari di valutazione degli studenti. Ne emerge coerenza tra il modo in cui gli sono stati impartiti e le schede descrittive.

Gli scarti tra i voti medi e mediani nei diversi insegnamenti suggeriscono l'utilità di un confronto tra docenti sui sistemi di valutazione. La chiarezza nella definizione, anche on line, dei metodi e criteri di valutazione potrebbe favorire, non l'uniformità, ma l'armonizzazione delle pratiche.

Particolarmente accurato è il metodo di valutazione del tirocinio: valutato alla sua chiusura, non con un'idoneità, ma con un voto in trentesimi sulla base di una relazione finale e della sua presentazione orale.

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

1. Coordinamento nella definizione dei programmi tra le materie di formazione "generale" e quelle professionalizzanti;
2. Individuazione di temi-chiave per la costruzione di progetti di tesi di laurea
3. Chiarezza e verificabilità degli obiettivi formativi dei singoli insegnamenti

2. c)

#### **INTERVENTI CORRETTIVI**

**Obiettivo n. 1: Coordinamento nella definizione dei programmi tra le materie di formazione "generale" e quelle professionalizzanti;**

**Azioni da intraprendere:** riflessione congiunta sul grado di preparazione degli studenti all'esame di Stato, sezione A, che consenta, laddove utile, un leggero ricalibramento dei programmi di alcuni insegnamenti



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

1. Sperimentazione di simulazione annuale degli esami di Stato aperta agli studenti dell'ultimo anno (febbraio 2016)
2. Sulla base dei risultati delle due ultime tornate di esami e di questa simulazione, consiglio di CdS aperto ai membri della commissione nel quale discutere i punti di debolezza registrati nella formazione (marzo 2016)
3. Definizione consecutiva di un programma di incontri che coinvolgano i docenti di materie professionalizzanti e di formazione generali su alcuni dei temi corrispondenti alle linee possibili di miglioramento della formazione (aprile-dicembre 2016 per la definizione di programma biennale); cfr. anche punto 3c.

Attività coordinata dal Presidente di CdS

**Obiettivo n. 2: Individuazione di temi-chiave per la costruzione di progetti di laurea**

**Azioni da intraprendere:** riflessione interna al consiglio per la costruzione di una proposta largamente comunicabile agli studenti di temi sui quali sviluppare tesi di laurea

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

4. Inserimento sulla pagina personale di ogni docente di una rosa di cinque temi proposti per lo sviluppo di tesi di laurea (primo semestre 2016)
5. Sulla base di questo censimento preliminare, presa di contatti con le organizzazioni impegnate nel Social work per la costruzione di programmi comuni sui quali far coinvolgere eventualmente tirocini. (2016-2018)

Attività curata dal Comitato per la Didattica

**Obiettivo n. 3: Precisazione dei metodi e criteri di valutazione dell'apprendimento nei singoli insegnamenti**

**Azioni da intraprendere:** coordinamento per la definizione e pubblicizzazione di principi di valutazione

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

1. Discussione preliminare in CdS e affidamento della responsabilità a commissione interna ad hoc (marzo 2016)
2. Definizione dalla commissione di modelli orientativi di testo da inserire nelle schede degli insegnamenti (entro giugno 2016)
3. Pubblicazione delle schede 2016-2017 nel nuovo formato.

### 3 - IL SISTEMA DI GESTIONE DEL CDS

3 – IL SISTEMA DI GESTIONE DEL CDS	
3. a)	<b>AZIONI CORRETTIVE GIA' INTRAPRESE ED ESITI</b>
Essendo il primo rapporto ciclico di riesame del CdS non ci sono azioni correttive intraprese e relativi esiti	
3. b)	<b>ANALISI DELLA SITUAZIONE</b>
I processi principali per la gestione del CdS sono stati attivati, inclusa la definizione di ruoli e responsabilità come risulta dal verbale della seduta del CdS del 19/11/2015 e riportato nel sito del Cds. Sono stati redatti i RAR relativi a tutti gli anni del ciclo analizzato, le relazioni tra le azioni correttive proposte anno per anno e i loro esiti sono stati oggetto di discussione e valutazione nell'ambito della Commissione didattica e del Consiglio di CdS. Le risorse e servizi a disposizione del CdS hanno permesso il consolidamento della situazione nella direzione del raggiungimento degli obiettivi auspicati, testimoniato dall'alto tasso di soddisfazione degli studenti sulle variabili prese in considerazione nelle schede SUA relative alla valutazione della didattica.	





Gli studenti rappresentanti sono invitati a collaborare all'analisi dei dati e all'individuazione delle criticità in seno al CdS, nonché alla definizione delle necessarie azioni di miglioramento. Gli incontri di presentazione del corso annualmente istituiti nelle prime settimane dell'anno accademico hanno poi consentito di far emergere problemi organizzativi, e di ricalibrare i relativi interventi.

Le informazioni pubbliche sul CdS riguardanti obiettivi, percorso di formazione, risorse e servizi disponibili, risultati e sistema di gestione sono regolarmente documentate ed accessibili on line sul sito del Corso.

La gestione di un CdS orientato ad una formazione professionale così delimitata richiede modalità speciali di coordinamento con attori pubblici e del terzo settore rese più delicate in un contesto di riduzione generali delle risorse. Malgrado gli sforzi già profusi e le difficoltà evidenti, le collaborazioni esterne a sostegno della didattica nelle materie professionalizzanti meritano quindi di essere ulteriormente intensificate.

**Elementi soddisfacenti:**

- Chiarezza nella definizione degli organi e delle funzioni
- Effettività delle relazioni con le rappresentanze degli studenti e con gli studenti

**Aspetti da migliorare:**

- Allargamento degli accordi per insegnamento ed attività formative complementari con le organizzazioni del social work toscane.

3. c)

**INTERVENTI CORRETTIVI**

**Obiettivo n. 1. Nuove cooperazioni con le organizzazioni del social work toscane**

**Azioni da intraprendere:** Convenzioni ed accordi per insegnamento ed attività formative complementari, da iniziare e confermare; programmi di eventi formativi aperti agli operatori e agli studenti dei Cds triennale e magistrale

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

- Accordi per insegnamento e formazione complementare da definire per l'anno accademico 2015-2016
- Definizione di programmi annuali di eventi in collaborazione con l'Ordine degli Assistenti Sociali toscano (cfr. punto 2c. Obiettivo 1).

Attività coordinata dal Presidente del CdS.