

**POLITICA DI QUALITÀ**

(sintesi)

03	17/06/2009	Angela Genova	Pier Giorgio Grassi
02	14/05/04	Angela Genova	Guido Maggioni
01	20/06/03	Angela Genova	Guido Maggioni
Rev	Data	Elaborato/Verificato	Approvato

La politica di qualità rientra nell'ottica del miglioramento continuo in cui si pone il Corso di Laurea in Sociologia e rispecchia la volontà di collocare al centro della propria attenzione le esigenze dello studente.

La politica della qualità elaborata dal CdL in Sociologia e Servizio Sociale è indirizzata verso le principali parti interessate nel processo di offerta formativa del corso:

**1. gli studenti**, con particolare attenzione:

- 1.1 alle esigenze e alle aspettative formative degli studenti,
- 1.2 alla definizione del tipo di laureato che si vuole formare,
- 1.3 alla definizione dei possibili sbocchi professionali di riferimento,
- 1.4 all'analisi delle aspettative relative alla qualità dei servizi espresse dallo studente.

**2. I docenti**, con particolare riguardo

- 2.1 ad una trasparente assegnazione degli incarichi,
- 2.2 ad una efficace modalità di esercizio dell'attività didattica.

**3. Il mondo del lavoro**

Istituzione del Coordinamento degli Atenei Marchigiani con corsi in Servizio Sociale

**1. STUDENTI**

**1.1 Esigenze formative**

Il Corso di Laurea ritiene di fondamentale importanza, infatti, acquisire, in maniera trasparente e chiara, le esigenze e le aspettative dello studente in modo da poter identificare, gestire e mantenere sotto controllo i vari processi che contribuiscono ad ottenere un servizio che soddisfi le sue esigenze.

A questo fine ha realizzato un corso interclasse in Sociologia e Servizio Sociale (L-39 e L-40).

**1.2 Definizione del tipo di laureato**

Le caratteristiche relative al tipo di laureato che si vuole formare sono contenute nell'ordinamento del corso di laurea.

I laureati nei corsi di laurea della **classe L-39** devono:

- possedere un'adeguata conoscenza e padronanza delle discipline di base, dei metodi e delle tecniche proprie del servizio sociale;
- possedere conoscenze disciplinari e metodologiche adeguatamente utili alla programmazione ed alla realizzazione di interventi integrati tra vari ambiti operativi;
- possedere una buona cultura interdisciplinare di base in ambito sociologico, antropologico, etico-filosofico, giuridico-economico, medico, psicologico e storico idonea a comprendere le caratteristiche delle società moderne e a collaborare alla costruzione di progetti di intervento individuale e sociale;
- possedere competenze nel campo della rilevazione e del trattamento di situazioni di disagio sociale tanto di singoli quanto di famiglie, gruppi e comunità;
- possedere adeguate competenze per la comunicazione e la gestione dell'informazione, in particolare per quanto attiene ai diritti di cittadinanza e all'accompagnamento di soggetti in difficoltà;
- possedere competenze e capacità di interagire con le culture, comprese quelle di genere e delle popolazioni immigrate, nella prospettiva di relazioni sociali multiculturali e multiethniche;
- essere in grado di attivare azioni preventive del disagio sociale, promozionali del benessere delle persone, delle famiglie, dei gruppi e delle comunità; azioni di pronto intervento sociale e di sostegno nell'accesso alle risorse e alle prestazioni;
- possedere un'adeguata padronanza del metodo della ricerca sociale;
- possedere capacità di operare con i gruppi e in gruppi di lavoro;
- conoscere efficacemente, in forma scritta e orale, almeno una lingua dell'Unione Europea, oltre all'italiano;
- perseguire l'acquisizione di elementi di esperienza con attività esterne attraverso tirocini presso enti ed amministrazioni

<b>Corso di Laurea in Sociologia e Servizio Sociale</b>	<b>POLITICA DI QUALITÀ</b>	REV 03 Data 17/06/2009
SISTEMA QUALITÀ		PAG 3 DI 5
<p>pubbliche nazionali o internazionali, organizzazioni non governative e del terzo settore, imprese sociali in cui è presente il Servizio Sociale Professionale.</p> <p>I laureati della classe potranno svolgere attività professionali in diversi ambiti, quali organizzazioni private nazionali e multinazionali; amministrazioni, enti, organizzazioni pubbliche nazionali, sovranazionali e internazionali; organizzazioni non governative, del terzo settore e imprese. Tali attività saranno svolte in diverse aree: di aiuto nei processi d'inclusione sociale, preventivo-promozionali, organizzative, didattico-formative e di ricerca.</p> <p>Ai fini indicati il curriculum del corso di laurea attua la completezza della formazione sia di base sia caratterizzante assumendo discipline dai settori scientifico-disciplinari di cui in tabella ed attua la coerenza complessiva della formazione orientandone i contenuti in rapporto agli obiettivi della classe.</p> <p>Il curriculum del corso di laurea, oltre a rispettare i minimi indicati dalla tabella, deve anche prevedere almeno 18 CFU per Tirocinio e guida al tirocinio privilegiando la supervisione da parte di assistenti sociali.</p> <p>I laureati nei corsi di laurea della <b>classe L-40</b> devono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- possedere un'adeguata conoscenza delle discipline sociologiche e delle scienze sociali;</li> <li>- possedere una buona padronanza del metodo della ricerca sociologica e di parte almeno delle tecniche proprie dei diversi settori di applicazione, in particolare con competenze pratiche ed operative, relative alla misura, al rilevamento ed al trattamento dei dati pertinenti l'analisi sociale;</li> <li>- possedere un'adeguata conoscenza della cultura organizzativa dei contesti lavorativi;</li> <li>- possedere capacità di inserimento in lavori di gruppo;</li> <li>- essere in grado di collocare le specifiche conoscenze acquisite nel più generale contesto culturale, economico e sociale, sia esso a livello locale, nazionale o sovranazionale;</li> <li>- essere in grado di utilizzare efficacemente, in forma scritta e orale, almeno una lingua dell'Unione Europea, oltre l'italiano, nell'ambito specifico di competenza e per lo scambio di informazioni generali;</li> <li>- possedere adeguate competenze e strumenti per la comunicazione e la gestione dell'informazione.</li> </ul> <p>Sbocchi occupazionali previsti dai corsi di laurea sono in attività professionali di esperti di metodi e tecniche della ricerca sociale, di problemi dello sviluppo e del territorio, di problemi di organizzazione e comunicazione del lavoro, nonché di operatori in ruoli definiti nelle amministrazioni pubbliche e private, con autonomia e responsabilità.</p> <p>Ai fini indicati, i curricula dei corsi di laurea della classe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- comprendono in ogni caso attività finalizzate ad acquisire: le conoscenze fondamentali nei vari campi della sociologia, e i metodi propri della sociologia nel suo complesso; le conoscenze di base nel campo delle altre scienze sociali e in quelli economico-statistico, giuridico e politologico; la modellizzazione dei fenomeni sociali e culturali;</li> <li>- comprendono in ogni caso almeno una quota di attività formative orientate all'apprendimento di capacità operative in uno specifico settore lavorativo;</li> <li>- prevedono, in relazione a obiettivi specifici, attività esterne, come tirocini formativi presso enti o istituti di ricerca, aziende e amministrazioni pubbliche, oltre a soggiorni di studio presso altre università italiane ed estere, anche nel quadro di accordi internazionali.</li> </ul> <p><b>1.3 Definizione degli sbocchi professionali di riferimento</b></p> <p>Il corso di laurea interclasse in Sociologia e Servizio Sociale, oltre all'accesso alle lauree di secondo livello, consente l'ingresso nel mondo del lavoro presso istituzioni pubbliche e private. I dati Alma Laurea 2006 sull'inserimento lavorativo dei laureati di primo livello evidenziano che oltre il 23% di coloro i quali hanno conseguito il titolo in Sociologia e oltre il 41% di quanti hanno ottenuto quello in Servizio Sociale, hanno trovato lavoro entro un anno dalla data del conseguimento del titolo. Va aggiunto poi che un altro 21% di laureati in Sociologia e il 17% di laureati in Servizio Sociale, pur frequentando una laurea specialistica, svolgono contemporaneamente un lavoro. Ciò a dimostrazione della validità e della molteplicità delle figure professionali formate, nonché della richiesta presente nel mercato del lavoro. Un'ampia percentuale di laureati continua poi il percorso formativo nelle lauree specialistiche. Risulta invece molto contenuta la quota di coloro che ad un anno dalla laurea dichiarano di essere ancora alla ricerca di un'attività lavorativa (per i laureati in Sociologia si tratta del 2,6%). La validità della formazione di base di entrambi i corsi è dimostrata anche dal fatto che il 73% degli studenti di Sociologia e l'83% degli studenti di Servizio Sociale si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso e nello stesso ateneo. Per quanto riguarda più specificamente l'ateneo di Urbino, i dati sugli sbocchi occupazionali dei laureati nel 2001 mostrano che nel 2004 - cioè a tre anni dal conseguimento del titolo - l'82% di quelli</p>		

<b>Corso di Laurea in Sociologia e Servizio Sociale</b>	<b>POLITICA DI QUALITÀ</b>	REV 03 Data 17/06/2009
SISTEMA QUALITÀ		PAG 4 DI 5
<p>appartenenti al raggruppamento Economico Sociale avevano trovato un'occupazione, con un tempo medio di inserimento nel mercato del lavoro pari a 13 mesi.</p> <p>Entrando maggiormente nel dettaglio sugli sbocchi professionali del corso interclasse in Sociologia e Servizio Sociale, quest'ultimo mira a formare delle specifiche figure professionali appartenenti prevalentemente ai seguenti gruppi della classificazione Istat delle professioni (NUP 2007):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) "specialisti in scienze sociali" (classe 2.5.3)</li> <li>2) "specialisti dei servizi sociali" (un profilo altamente qualificato nell'ambito della classe 3.4.5)</li> </ol> <p>Per gli studenti che optano per la classe delle lauree in Sociologia il corso delinea una figura professionale dotata di un'approfondita formazione teorica e metodologica sui fenomeni sociali e culturali, in grado di analizzare i principali aspetti socio-antropologici, istituzionali ed organizzativi delle società contemporanee. La laurea in Sociologia consente quindi di operare in diversi contesti professionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nelle strutture e nelle organizzazioni che si occupano dello sviluppo territoriale, come sociologi (voce professionale Istat 2.5.3.2.1), animatori socio-economici, operatori della pianificazione e della progettazione (categoria professionale Istat 4.1.2.4), specialmente nel campo delle politiche e della <i>governance</i> territoriale, specialisti di sistemi economici ed esperti di programmi di sviluppo regionale (cat. Istat 2.5.3.1.1), specialisti nei rapporti con il mercato (cat. Istat 2.5.1.5), specialisti nelle pubbliche relazioni e dell'immagine (cat. Istat 2.5.1.6), specialisti dei servizi di informazione e di orientamento professionale (un profilo altamente qualificato nell'ambito della cat. Istat 3.4.5.3), specialisti dei servizi di collocamento (un profilo altamente qualificato nell'ambito della cat. Istat 3.4.5.4).</li> <li>- nelle strutture e nelle organizzazioni che si occupano delle politiche sociali, culturali ed economiche, come sociologi (voce professionale Istat 2.5.3.2.1), dirigenti di associazioni di interesse nazionale o sovranazionale (umanitarie, culturali, scientifiche) (cat. Istat 1.1.4.2), dirigenti di organizzazioni per la rappresentanza di interessi collettivi (partiti, sindacati, associazioni per la tutela dei consumatori) (cat. Istat 1.1.4.1), specialisti dei servizi sociali (nell'ambito della classe Istat 3.4.5), mediatori culturali, esperti in ricerche di mercato (cat. Istat 4.1.2.4) e addetti a servizi studi e ricerche (cat. Istat 4.1.4.4).</li> <li>- nelle amministrazioni pubbliche, ai vari livelli di carriera, e nell'imprenditoria privata, come sociologi (voce professionale Istat 2.5.3.2.1), specialisti di problemi del personale e dell'organizzazione del lavoro (cat. Istat 2.5.1.3), specialisti della gestione e del controllo nella pubblica amministrazione (cat. Istat 2.5.1.1) e nelle imprese private (cat. Istat 2.5.1.2).</li> </ul> <p>Per gli studenti che optano per la classe delle lauree in Servizio Sociale – pur senza precludere molti degli sbocchi occupazionali indicati in precedenza - il corso è orientato alla preparazione di un profilo professionale altamente qualificato, corrispondente alla figura dello "specialista dei servizi sociali" (nell'ambito della classe Istat 3.4.5). A questo proposito si sottolinea che il titolo è requisito necessario per l'accesso all'esame di stato che abilita all'esercizio della professione di assistente sociale (cat. Istat 3.4.5.1) presso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- amministrazioni pubbliche, ovvero Comuni, Aziende sanitarie, Ministero di Grazia e Giustizia;</li> <li>- strutture private di servizi alla persona, nei servizi sociali, nelle organizzazioni del terzo settore quali associazioni e cooperative.</li> </ul> <p>Il titolo consente, inoltre, l'accesso alle attività di libero professionista in qualità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- specialista della programmazione, organizzazione e gestione dei servizi sociali;</li> <li>- specialista della programmazione e gestione delle politiche di integrazione sociale rivolte in particolare a soggetti migranti, in una prospettiva di relazioni sociali interculturali e multietniche;</li> <li>- promotore e coordinatore di nuove risorse anche di volontariato nell'ambito delle politiche di welfare.</li> </ul> <p><b>1.4 Aspettative di qualità</b></p> <p>Al fine di analizzare le aspettative relative alla qualità dei servizi il CdI ha messo a punto una serie di strumenti di rilevazione (modulo per la raccolta delle osservazioni-suggerimenti- reclami disponibile presso lo sportello informativo, la portineria; e moduli di valutazione dell'attività didattica a conclusione dei corsi).</p>		

<b>Corso di Laurea in Sociologia e Servizio Sociale</b>	<b>POLITICA DI QUALITÀ</b>	REV 03 Data 17/06/2009
SISTEMA QUALITÀ		PAG 5 DI 5
<p>L'utilizzo di questi strumenti permette il monitoraggio continuo delle aspettative di qualità espresse dagli studenti e rappresenta il requisito indispensabile per la promozione di azioni correttive e preventive all'insegna del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.</p> <p><b>2. DOCENTI</b></p> <p><b>2.1 Assegnazione degli incarichi</b>  Come predisposto dal regolamento di Facoltà ogni anno si procede all'assegnazione del carico didattico ai singoli docenti. Le modalità mediante le quali vengono assegnati gli incarichi (compiti didattici, affidamenti, contratti, supplenze) sono riportati nella procedura 3.1. Il CdL definisce, inoltre, l'utilizzazione del personale interno/esterno per attività di supporto alla didattica. La didattica di supporto prevede una serie di strumenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- i tirocini (come descritto in procedura 4.1).</li> </ul> <p><b>2.2 Esercizio attività didattica</b>  Al fine di garantire la qualità nell'esercizio dell'attività didattica, il CdL ha messo a punto una politica che, nel pieno rispetto della libertà di insegnamento, garantisce ai docenti una serie di indicazioni a cui attenersi. La messa a punto di strumenti standardizzati per monitorare la soddisfazione dello studente e la qualità percepita dei servizi erogati permette, inoltre, al singolo docente una costante autovalutazione dell'attività svolta.</p> <p><b>3. RAPPORTI CON TERRITORIO</b>  A partire dal 2007 gli atenei della regione Marche che presentavano corsi di laurea in Servizio Sociale hanno istituito il relativo Coordinamento, al fine di migliorare l'offerta formativa dei Corsi di Laurea attraverso la discussione tra gli Atenei Marchigiani e il confronto con la Regione e l'Ordine degli Assistenti Sociali, tenendo conto dell'evoluzione delle politiche sociali regionali e dei processi di cambiamento delle professioni sociali. Sono oggetto del coordinamento le seguenti aree tematiche: la promozione di forme di collaborazione con la Regione ai fini della programmazione regionale; i rapporti con l'Ordine degli Assistenti Sociali e il loro sviluppo e consolidamento; la specializzazione e la caratterizzazione dell'offerta formativa dei corsi di studio e dei master; il raccordo tra programmazione didattica e dinamiche del mondo del lavoro delle professioni del sociale; la promozione di tavoli di lavoro con gli attori istituzionali e del territorio: la Regione, l'Ordine degli Assistenti Sociali, il Terzo Settore nelle sue diverse articolazioni, per i temi di interesse comune.  Dal confronto con i Servizi Sociali della Regione Marche è stato definito un accordo di programma finalizzato a perseguire la più ampia sinergia possibile nelle attività svolte a supporto dei processi conoscitivi e di programmazione delle politiche sociali, nonché dei processi formativi degli operatori sociali. Tale accordo è stato firmato il 27 febbraio 2009.</p>		