


**Scuola di Specializzazione in  
*Farmacia Ospedaliera***

**Università degli Studi di Firenze**

**RAPPORTO DI VALUTAZIONE E CERTIFICAZIONE**  
*associato al Modello 2007*

<i>Compilato da</i>	Andrea Bagno
<i>Revisione di</i>	Barbara Vacca
<i>Approvato da</i>	Cabina di Regia
<i>Firma del Coordinatore della Cabina di Regia</i>	

**DECISIONE DI CERTIFICAZIONE**

**Certificazione di qualità  
con rilievi**

<i>Deliberata dal Board il</i>	13 luglio 2011
<i>Firma del Presidente del Board</i> 	



## TEMI CHIAVE DEL CORSO DI STUDIO

### **Contesto del CdS**

La Scuola di Specializzazione in Farmacia Ospedaliera (SSFO) nasce presso l'Ateneo di Firenze nel 1993, a fronte delle richieste pervenute da farmacisti ospedalieri e del territorio fiorentino. Iniziative analoghe erano state promosse alla fine degli anni '70 nelle sedi di Napoli e Milano e, successivamente, in molti altri atenei in Italia. Esiste una direttiva comunitaria (85/432/CEE) emanata allo scopo di coordinare a livello europeo le iniziative in materia di specializzazioni in farmacia ed in particolare in farmacia ospedaliera. Con il DL 30.12.1992 n.502 si stabilisce che l'accesso al primo livello della carriera di farmacista ospedaliero sia condizionato al conseguimento della Specializzazione in Farmacia Ospedaliera. Più di recente (1996) si è anche stabilita la necessità della Specializzazione in Farmacia Ospedaliera per il conseguimento dell'idoneità nazionale, valida per accedere ai concorsi della dirigenza di secondo livello per i farmacisti operanti in ospedale e sul territorio. La struttura del CdS si deve adeguare al D.M. 1.8.2005 "Riassetto delle Scuole di Specializzazione in area sanitaria", che modifica le precedenti disposizioni normative (DPR del 16.05.1987, D.M. 06.09.1995, D.R. n. 31 del 17.01.2000). In realtà, il nuovo assetto non è stato ancora del tutto applicato a causa dei gravi ritardi degli organismi centrali del Ministero che hanno reso impossibile il rispetto della scadenza prevista (AA 2007/08). Allo stato, la SSFO si articola su cinque anni di corso, con un numero minimo di specializzandi iscrivibili non inferiore a 3 per anno: il RAV preso in esame, che fa riferimento all'AA 2008/09, considera il II e III anno del vecchio ordinamento e il I del nuovo.

### **Metodologia di autovalutazione**

A conferma dell'efficace applicazione delle politiche dell'Ateneo fiorentino in materia di gestione per la qualità, la SSFO dimostra di aver adeguatamente assimilato i contenuti del Modello CRUI e di averli conseguentemente trasferiti in una procedura di autovalutazione che appare, in alcuni suoi aspetti, ottimamente organizzata e presentata. Per la verità, la SSFO possiede caratteristiche peculiari e questo giustifica alcune difformità rilevate rispetto alle richieste del Modello CRUI. D'altra parte il CdS dimostra un'ottima coscienza di sé, evidenziabile anche attraverso il dettagliato confronto con le altre SSFO presenti sul territorio nazionale (Elemento B3).

### **Valutazione complessiva della qualità del CdS**

Il valutatore ritiene che la SSFO sia in grado di erogare una offerta formativa di qualità, come del resto appare provato dai risultati raccolti ed esposti nel RAV. Fatti salvi alcuni aspetti ancora solo parzialmente implementati, nel complesso si può affermare che il sistema di gestione assicuri al CdS la possibilità di progettare e fornire contenuti formativi coerenti con le esigenze espresse dalle PI, in una logica di sistema che permette di tenere sotto controllo tutti (o quasi) i processi. Esempiare è l'attività di acquisizione ed analisi dei risultati, punto di forza del CdS.

### **Valutazione sintetica della qualità delle dimensioni del CdS**

*(Esprimere una valutazione sintetica per ciascuna dimensione, facendo riferimento alle valutazioni espresse per ciascun elemento)*

#### Dimensioni

##### **Sistema di gestione e Struttura organizzativa**

A fronte di un impegno formale e documentato per la gestione per la qualità che, come è noto, discende da precise politiche di Ateneo, il CdS ha predisposto una efficace struttura organizzativa (chiaramente precisata nel RAV), suddividendo le proprie attività in processi e sottoprocessi che risultano coordinati con quelli della struttura di appartenenza. Nonostante siano migliorabili le rappresentazioni in forma di organigramma delle relazioni funzionali e gerarchiche tra le diverse posizioni di responsabilità, il CdS ne definisce chiaramente la nomina, la composizione, i compiti, la documentazione e l'assunzione. La comunicazione con le PI è ben strutturata. Merita una segnalazione il fatto che non siano esplicitamente coinvolti nel processo di Riesame le PI del MdL.

##### **Esigenze e Obiettivi**

Questa dimensione avrebbe meritato alcuni approfondimenti in sede di visita in loco: dalla lettura del RAV, infatti, non si percepisce in modo evidente la coerenza tra le prospettive per le quali preparare gli studenti e le esigenze delle PI (Rilievo B2.1), che pure vengono dettagliatamente elencate. Non solo: gli obiettivi di apprendimento non sono esposti, in questa parte del RAV, secondo la suddivisione richiesta dal Modello CRUI in conoscenze, capacità e comportamenti (Rilievo B3.1). Si suggerisce al CdS una parziale revisione di questa dimensione per dare prova evidente, nel RAV, della consequenzialità che esiste tra le esigenze espresse dalle PI, le prospettive per gli studenti e gli obiettivi di apprendimento che sono alla base dell'offerta formativa della SSFO.

##### **Risorse**

Rappresentano punti di forza del CdS, oltre alle infrastrutture disponibili, anche l'adeguatezza del personale docente e di supporto alla didattica. Si raccomanda di precisare nel RAV l'effettiva assegnazione (ore/settimana) del PTA al CdS per poterne documentare l'adeguatezza. Adeguate sono le relazioni esterne e, in considerazioni della peculiarità della SSFO, si può ritenere adeguata anche l'attività di internazionalizzazione, pure se limitata ad una sola sede straniera. Sono ottimamente organizzati i servizi di segreteria studenti, segreteria didattica, assistenza in itinere, relazioni esterne. Il servizio di tutorato è attivato solamente durante il tirocinio professionale, mentre non sono previsti il servizio di orientamento in ingresso né quello di *job placement* (da attuarsi in futuro a cura del PBT). La stima delle risorse finanziarie andrebbe realizzata sulla base del confronto tra ciò che risulta – allo stato – disponibile e ciò che dovrebbe essere necessario per il conseguimento degli obiettivi formativi.

##### **Processo formativo**

L'attività di progettazione e pianificazione dell'offerta formativa è adeguata alle richieste del Modello CRUI: andrebbero però precisate (Rilievo D1.1) le contestuali attività di valutazione dell'adeguatezza delle tipologie di attività didattiche previste e delle relative modalità di svolgimento, delle modalità di verifica e di valutazione dell'apprendimento e dei criteri di attribuzione del voto finale adottati, ed infine del materiale didattico utilizzato e consigliato. Ottimo è l'elemento dedicato alla pianificazione ed esemplare quello per l'accesso e la gestione della carriera degli studenti. L'attività di monitoraggio è del tutto adeguata: il RAV la rappresenta come sistematica e strutturata.

**Risultati, Analisi e Miglioramento**

Il processo di raccolta dei risultati è ottimamente organizzato: tali risultati testimoniano non solo il sostanziale apprezzamento da parte delle PI nei confronti della SSFO (punto di forza) ma anche il conseguimento di obiettivi coerenti con le politiche prefissate (p.es., tassi di abbandono, tempi di percorrenza, *customer satisfaction*). Il CdS realizza anche una attività di miglioramento, a valle della quale sono state attuate alcune azioni correttive: nel RAV se ne dovrebbero però precisare le modalità di gestione.

**Dimensione A  
SISTEMA DI GESTIONE**

**Elemento A1 – Impegno ad una gestione per la qualità**

La struttura di appartenenza (Ateneo, Facoltà o Dipartimento) e il CdS devono assumere un impegno formale e documentato ad una gestione per la qualità del CdS.

**OSSERVAZIONI SUL RAV**

Il RAV espone in maniera chiara e dettagliata l'impegno espresso dal CdS, e prima ancora dall'Ateneo, in favore della gestione per la qualità.

**PUNTI DI FORZA**

Impegno formale documentato per la gestione per la qualità.

**AREE DA MIGLIORARE**

---

**VALUTAZIONE SINTETICA DELL'ELEMENTO**

In linea con le politiche di Ateneo, il CdS documenta il proprio impegno formale in favore della gestione per la qualità, assicurando l'adozione del Modello CRUI promuovendone nel contempo la diffusione dei contenuti attraverso una adeguata azione di condivisione/sensibilizzazione tra il personale, gli studenti e le PI in generale.

REQUISITO A1.1 (valore attribuito: 4)

---

**Elemento A2 – Processi per la gestione del CdS e Documentazione**

Il CdS e la struttura di appartenenza devono definire i processi per la gestione del CdS, la loro sequenza e le loro interazioni, adottare efficaci modalità per la loro gestione e assicurare un efficace coordinamento con i processi per la gestione della struttura di appartenenza.

Il CdS e la struttura di appartenenza, per quanto di competenza, devono inoltre definire la documentazione da utilizzare per la gestione dei processi identificati e adottare efficaci modalità della sua gestione.

**OSSERVAZIONI SUL RAV**

Secondo quanto previsto dal Modello CRUI, la Tabella A2 elenca i processi/sottoprocessi di gestione, la loro sequenza e le relative interazioni, e le corrispondenti posizioni di responsabilità. Il RAV d'altra parte dichiara che, rispetto ad altri CdS della stessa tipologia, la Scuola di Specializzazione non prevede alcuni processi (i.e., mobilità internazionale e tutoraggio in itinere per la prevenzione degli abbandoni). Appare provata l'attività di coordinamento tra i processi di gestione del CdS e della struttura di appartenenza. Vengono correttamente identificati i riferimenti alla documentazione.

**PUNTI DI FORZA**

---

**AREE DA MIGLIORARE**

---

**VALUTAZIONE SINTETICA DELL'ELEMENTO**

L'architettura dei processi per la gestione del CdS e la relativa documentazione sono entrambe chiaramente identificate nel RAV. Nonostante la qui dichiarata assenza di un processo per la gestione della mobilità internazionale, in altre parti del RAV si farà menzione di un periodo di formazione all'estero: con ciò si ritiene soddisfatto il Requisito A2.1 e pertanto non si formulano rilievi.

REQUISITO A2.1 (valore attribuito: 4)

---

REQUISITO A2.2 (valore attribuito: 4)

---

**Elemento A3 – Struttura organizzativa**

Il CdS e la struttura di appartenenza devono definire, per quanto di competenza, una struttura organizzativa adeguata ad una efficace gestione dei processi per la gestione del CdS, individuandone le responsabilità, preoccupandosi di verificarne l'assunzione e assicurando un efficace coordinamento tra i rispettivi processi decisionali.

**OSSERVAZIONI SUL RAV**

Il RAV appare estremamente puntuale e dettagliato nella definizione della struttura organizzativa del CdS, della quale vengono identificate e descritte le posizioni di responsabilità: di queste ultime sono precisati la nomina, la composizione, i compiti, la documentazione e l'assunzione. Non sembra altrettanto preciso l'organigramma di Figura 1, che non chiarisce le relazioni funzionali e gerarchiche tra le diverse posizioni di responsabilità all'interno del CdS; altrettanto dicasi per l'organigramma di Figura 2.

**PUNTI DI FORZA**

---

**AREE DA MIGLIORARE**

Organigrammi.

**VALUTAZIONE SINTETICA DELL'ELEMENTO**

A patto di modificare gli organigrammi di Figura 1 e Figura 2 secondo uno schema che rappresenti con maggiore efficacia le relazioni tra le posizioni di responsabilità, il presente elemento è adeguato alle richieste del Modello CRUI. Si segnala la ricchezza e la precisione delle informazioni circa le posizioni di responsabilità.

REQUISITO A3.1 (valore attribuito: 4)

---

**Elemento A4 – Comunicazione**

Il CdS deve definire efficaci modalità di comunicazione verso le PI.

**OSSERVAZIONI SUL RAV**

Il RAV esaudisce le richieste del Modello CRUI ed il presente elemento appare perciò del tutto adeguato. La Tabella A5 è esauriente nel definire le modalità di comunicazione con le PI.

PUNTI DI FORZA ---
AREE DA MIGLIORARE ---
VALUTAZIONE SINTETICA DELL'ELEMENTO Il CdS gestisce attività di comunicazione con le PI in sintonia con quanto il Modello CRUI richiede. Non si formulano pertanto rilievi.
REQUISITO A4.1 (valore attribuito: 4) ---
<b>Elemento A5 - Riesame</b> Il CdS e la struttura di appartenenza devono effettuare, per quanto di competenza e in modo coordinato, e documentare il riesame periodico del sistema di gestione del CdS, al fine di assicurare la sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia.
OSSERVAZIONI SUL RAV Il RAV descrive una attività di riesame che il CdS conduce annualmente senza però un esplicito riferimento al coinvolgimento delle PI del mondo del lavoro. Il RAV precisa invece i dati e le informazioni in ingresso al riesame e le esigenze emerse a valle di tale processo.
PUNTI DI FORZA ---
AREE DA MIGLIORARE Esplicito coinvolgimento del PI del MdL.
VALUTAZIONE SINTETICA DELL'ELEMENTO Indubbiamente il CdS conduce una attività di riesame per la quale si prendono in considerazione le informazioni e i dati suggeriti dal Modello CRUI. Il RAV peraltro documenta alcuni degli esiti di questa attività. Ciò che manca, e che quindi giustifica il sottostante rilievo (A5.1), è il riferimento esplicito al coinvolgimento delle PI del MdL (produzione, servizi, professioni) nel processo di riesame.
REQUISITO A5.1 (valore attribuito: 3) RILIEVI Il riesame deve prevedere il coinvolgimento almeno del personale docente, degli studenti iscritti e <u>delle PI del mondo della produzione, dei servizi e delle professioni*</u> . <i>* Si applica solo ai CL orientati anche all'acquisizione di specifiche conoscenze professionali, ai CLM e ai Master</i> <b>Da soddisfare entro: 12 mesi dalla data di rilascio della certificazione</b> <b>Modalità di documentazione: Documento integrativo</b>

**Dimensione B**  
**ESIGENZE E OBIETTIVI**

**Elemento B1 – Esigenze delle parti interessate**

Il CdS e/o la struttura di appartenenza devono individuare e documentare le esigenze delle PI, con particolare riferimento a quelle formative del contesto socio-economico in cui il CdS opera e di quello in cui è presumibile che gli studenti che conseguiranno il titolo di studio possano inserirsi.

**OSSERVAZIONI SUL RAV**

Il RAV precisa le PI e le corrispondenti esigenze (Tabella B1.2) e ne documenta le modalità e la periodicità di consultazione (Tabella B1).

**PUNTI DI FORZA**

---

**AREE DA MIGLIORARE**

---

**VALUTAZIONE SINTETICA DELL'ELEMENTO**

L'elemento è adeguato poiché il CdS ha saputo identificare le PI da consultare e le esigenze espresse.

REQUISITO B1.1 (valore attribuito: 4)

---

**Elemento B2 – Orientamenti e Indirizzi generali per la qualità del CdS (Politica per la qualità)**

Il CdS e/o la struttura di appartenenza devono stabilire e documentare, per quanto di competenza, orientamenti e indirizzi generali per la qualità - con particolare riferimento alle prospettive per le quali preparare gli studenti che conseguiranno il titolo di studio - coerenti con le esigenze delle PI.

**OSSERVAZIONI SUL RAV**

Il RAV non appare sufficientemente dettagliato nella determinazione delle relazioni che dovrebbero - invece - chiaramente sussistere tra le esigenze espresse dalle PI (vedi Elemento B1) e i propri orientamenti ed indirizzi generali. Il RAV, in questo elemento, cita due sole esigenze formative (pagina 40) alle quali corrispondono alcune prospettive per le quali preparare gli studenti, peraltro non dichiarate in precedenza.

**PUNTI DI FORZA**

---

**AREE DA MIGLIORARE**

Relazione tra esigenze espresse e prospettive per le quali preparare gli studenti.

**VALUTAZIONE SINTETICA DELL'ELEMENTO**

Il CdS dovrebbe esporre con maggiore consequenzialità la relazione tra esigenze espresse (identificandole in un elenco) e le corrispondenti prospettive per le quali preparare gli studenti, dando evidenza nel RAV della coerenza tra le prime e le seconde. Questa relazione non appare, allo stato, adeguatamente documentata: ciò giustifica il Rilievo B2.1.

REQUISITO B2.1 (valore attribuito: 3)

**RILIEVI**

Il CdS deve definire e documentare (in un documento normativo o per la gestione dei processi) le prospettive per le quali intende preparare gli studenti che conseguiranno il titolo di studio. Tali prospettive devono essere coerenti con le esigenze formative delle PI; il CdS deve dare evidenza di tale coerenza nel RAV.

***Da soddisfare entro: 12 mesi dalla data di rilascio della certificazione***

***Modalità di documentazione: Documento integrativo***

REQUISITO B2.2 (non applicabile)

---

**Elemento B3 – Obiettivi per la qualità del CdS**

Il CdS e/o la struttura di appartenenza devono stabilire e documentare, per quanto di competenza, obiettivi per la qualità - con particolare riferimento agli obiettivi di apprendimento, intesi come conoscenze (sapere), capacità (saper fare) e comportamenti (saper essere) attesi nello studente alla fine del processo formativo - coerenti con gli orientamenti e indirizzi generali per la qualità.

**OSSERVAZIONI SUL RAV**

Il RAV non espone, come invece il Modello CRUI richiede espressamente, i propri obiettivi formativi suddividendoli dettagliatamente in conoscenze, capacità e comportamenti. Il RAV peraltro indica, in forma di tabella (pagina 45) gli obiettivi di apprendimento corrispondenti alle prospettive per le quali preparare gli studenti. Ottimamente impostato è il confronto con gli obiettivi di altre SSFO italiane.

**PUNTI DI FORZA**

Confronto con gli obiettivi di apprendimento di altre SSFO.

**AREE DA MIGLIORARE**

Obiettivi di apprendimento: conoscenze, capacità, comportamenti.

**VALUTAZIONE SINTETICA DELL'ELEMENTO**

Si valuta solo parzialmente adeguato il presente elemento, e ciò giustifica il Rilievo B3.1, dal momento che manca la suddivisione degli obiettivi di apprendimento in conoscenze, capacità e comportamenti. Tale suddivisione apparirà in altra parte del RAV in forma di legenda alle Tabelle D1.5 (pagine 83-84). Gli altri obiettivi per la qualità vengono invece adeguatamente precisati.

REQUISITO B3.1 (valore attribuito: 3)

**RILIEVI**

Il CdS deve definire e documentare (in un documento normativo o per la gestione dei processi) gli obiettivi di apprendimento, intesi come conoscenze (sapere), capacità (saper fare) e comportamenti (saper essere) attesi nello studente alla fine del processo formativo. Gli obiettivi di apprendimento devono essere coerenti con le prospettive per le quali preparare gli studenti che conseguiranno il titolo di studio; il CdS deve dare evidenza di tale coerenza nel RAV.

***Da soddisfare entro: 12 mesi dalla data di rilascio della certificazione***

***Modalità di documentazione: Documento integrativo***

**Dimensione C**  
**RISORSE**

**Elemento C1 – Personale docente e di supporto alla didattica e all'apprendimento**

Il CdS deve disporre di personale docente e di supporto alla didattica e all'apprendimento adeguato ai fini del conseguimento degli obiettivi di apprendimento.

**OSSERVAZIONI SUL RAV**

Dalla lettura del RAV si può facilmente apprezzare la sostanziale adeguatezza del personale docente e di supporto.

**PUNTI DI FORZA**

Adeguatezza del personale docente e di supporto.

**AREE DA MIGLIORARE**

---

**VALUTAZIONE SINTETICA DELL'ELEMENTO**

Stante l'adeguatezza qualitativa e quantitativa del personale docente del CdS, ampiamente documentata nel RAV, l'elemento appare adeguato alle richieste del Modello CRUI.

REQUISITO C1.1 (valore attribuito: 4)

---

**Elemento C2 – Personale tecnico-amministrativo**

Il CdS e/o le strutture che hanno la responsabilità delle infrastrutture utilizzate dal CdS e dei servizi di contesto al processo formativo devono disporre di personale tecnico-amministrativo adeguato alle esigenze della loro gestione e alle esigenze di supporto al CdS e assistenza agli studenti.

**OSSERVAZIONI SUL RAV**

Il RAV dichiara l'adeguatezza del personale TA ai fini del conseguimento dei propri obiettivi. Non è però chiaro nella Tabella C2.1 il riferimento alle ore/settimana delle diverse unità di PTA elencate.

**PUNTI DI FORZA**

---

**AREE DA MIGLIORARE**

---

**VALUTAZIONE SINTETICA DELL'ELEMENTO**

Non vi è motivo di dubitare che il PTA sia qualitativamente e quantitativamente adeguato alle necessità del CdS, in considerazione anche della valutazione di sostanziale apprezzamento da parte degli studenti per i servizi erogati. La corretta ed esauriente quantificazione delle unità di PTA avrebbe però richiesto (vedi Requisito C2.1) di documentare anche l'effettivo tempo dedicato al CdS.

REQUISITO C2.1 (valore attribuito: 3)

**RILIEVI**

Il personale tecnico-amministrativo disponibile deve essere adeguato, quantitativamente e qualitativamente, alle esigenze di gestione delle infrastrutture e dei servizi di contesto utilizzati dal CdS e alle esigenze di supporto al CdS e di assistenza agli studenti. Al fine di dare evidenza di tale adeguatezza, per ogni infrastruttura utilizzata dal CdS e per ogni servizio di contesto disponibile, il CdS deve documentare nel RAV almeno le seguenti informazioni:

- effettiva disponibilità (in termini di ore o di percentuale di tempo dedicato rispetto all'impegno complessivo).

***Da soddisfare entro: 6 mesi dalla data di rilascio della certificazione***

***Modalità di documentazione: Documento integrativo***

**Elemento C3 – Infrastrutture**

Il CdS deve disporre di infrastrutture fisiche, con le relative dotazioni e/o attrezzature, e *virtuali\** adeguate ai fini del conseguimento degli obiettivi di apprendimento.

*\* Si applica solo ai CdS svolti con modalità FAD o miste.*

**OSSERVAZIONI SUL RAV**

Le infrastrutture disponibili per il CdS sono adeguate: il RAV lo documenta.

**PUNTI DI FORZA**

Adeguatezza infrastrutture.

**AREE DA MIGLIORARE**

---

**VALUTAZIONE SINTETICA DELL'ELEMENTO**

Il CdS dispone di infrastrutture adeguate: il RAV le precisa con riferimenti esaurienti.

REQUISITO C3.1 (valore attribuito: 4)

---

**Elemento C4 – Risorse finanziarie**

Il CdS e/o la struttura di appartenenza devono disporre di risorse finanziarie adeguate ai fini dello svolgimento del processo formativo secondo quanto progettato e pianificato.

**OSSERVAZIONI SUL RAV**

Il RAV dichiara che la gestione amministrativa del CdS è attribuita al Dipartimento di Scienze Farmaceutiche. L'elemento non sembra adeguato poiché non quantifica le risorse necessarie al conseguimento degli obiettivi del CdS.

**PUNTI DI FORZA**

---

**AREE DA MIGLIORARE**

Pianificazione risorse finanziarie.



<p><b>VALUTAZIONE SINTETICA DELL'ELEMENTO</b>  In sede di visita in loco sarebbe stato opportuno precisare ciò che si ritiene necessario, secondo lo spirito del Modello CRUI, per soddisfare questo elemento. In brevi parole, il CdS dovrebbe infatti compiere una stima delle necessità finanziarie in funzione del corretto sviluppo del proprio processo formativo e poi confrontare le risorse stimate con quelle disponibili: stante l'attribuzione della gestione amministrativa ad un Dipartimento universitario, questo processo avrebbe dovuto svolgersi con una certa facilità. Si raccomanda di attuarlo in futuro.</p>
<p>REQUISITO C4.1 (<i>non applicabile</i>)  ---</p>
<p><b>Elemento C5 – Relazioni esterne e internazionali</b>  Il CdS e/o la struttura di appartenenza devono stabilire relazioni esterne con Enti pubblici e/o privati, per lo svolgimento di periodi di formazione all'esterno, in particolare per lo svolgimento di tirocini, e relazioni internazionali con Atenei di altri paesi per la promozione dell'internazionalizzazione, in particolare per la mobilità degli studenti, adeguate ai fini del conseguimento degli obiettivi di apprendimento e degli obiettivi per la qualità relativi agli studenti eventualmente stabiliti a questo riguardo.</p>
<p>OSSERVAZIONI SUL RAV  Il RAV documenta relazioni esterne adeguate: tale giudizio verrà poi confermato (Dimensione E) anche dai questionari di <i>customer satisfaction</i>. Altrettanto si può dire, stante il numero degli studenti iscritti, per le relazioni internazionali che pure sono stabilite con una sola sede all'estero (Odessa).</p>
<p>PUNTI DI FORZA  Relazioni esterne documentate.</p>
<p>AREE DA MIGLIORARE  ---</p>
<p><b>VALUTAZIONE SINTETICA DELL'ELEMENTO</b>  Il CdS può contare su di un numero adeguato di relazioni esterne ed internazionali per lo svolgimento delle proprie attività.</p>
<p>REQUISITO C5.1 (valore attribuito: 4)  ---</p>
<p>REQUISITO C5.2 (valore attribuito: 4)  ---</p>
<p><b>Elemento C6 – Servizi di contesto</b>  Il CdS e/o la struttura di appartenenza devono organizzare e gestire servizi di segreteria studenti, segreteria didattica, orientamento in ingresso, assistenza in itinere, relazioni esterne (per lo svolgimento di periodi di formazione all'esterno), relazioni internazionali (per la mobilità degli studenti), inserimento degli studenti che hanno conseguito il titolo di studio nel mondo del lavoro, adeguati alle esigenze del CdS e/o dei suoi studenti, e stabilire le modalità di verifica della loro efficacia.</p>
<p>OSSERVAZIONI SUL RAV  Il RAV elenca e descrive una serie di servizi di contesto (segreteria studenti, segreteria didattica, assistenza in itinere, relazioni esterne) adeguatamente organizzati (anche se il servizio di tutorato diviene attivo solo nel corso del tirocinio professionale); non è previsto il servizio di orientamento in ingresso così come non è previsto, attualmente, il servizio di <i>job placement</i> che pure è in fase di attivazione grazie al ricorso alle strutture del PBT. Il servizio per la mobilità internazionale non è strutturato per questo CdS dal momento che manca per le SSFO uno statuto europeo comune. Ciononostante, per gli studenti è previsto un breve periodo di formazione all'estero.</p>
<p>PUNTI DI FORZA  Servizi di segreteria studenti, segreteria didattica, relazioni esterne.</p>
<p>AREE DA MIGLIORARE  ---</p>
<p><b>VALUTAZIONE SINTETICA DELL'ELEMENTO</b>  Alcuni servizi di contesto appaiono adeguati e adeguatamente sotto il controllo del CdS (segreteria studenti, segreteria didattica, relazioni esterne); altri sono previsti solo durante il tirocinio (assistenza in itinere), altri non sono del tutto previsti (orientamento in ingresso), altri saranno attivati in futuro (<i>job placement</i>). Di conseguenza si formula il Rilievo C6.1, anche se probabilmente si dovrebbero tenere in considerazione alcune delle caratteristiche peculiari della SSFO in base alle quali alcuni dei servizi di contesto potrebbero non essere del tutto necessari.</p>
<p>REQUISITO C6.1 (valore attribuito: 3)  <b>RILIEVI</b>  Il CdS e/o la struttura di appartenenza devono organizzare e gestire servizi di segreteria studenti, segreteria didattica, orientamento in ingresso, assistenza in itinere, relazioni esterne*, relazioni internazionali**, inserimento nel mondo del lavoro***. In particolare le attività svolte nell'ambito di tali servizi devono almeno comprendere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- per quanto riguarda il servizio orientamento in ingresso, l'informazione su obiettivi e processo formativo del CdS agli studenti potenziali interessati al CdS;</li> <li>- per quanto riguarda il servizio assistenza e tutorato in itinere, la promozione di un efficace inserimento degli studenti nel percorso formativo e l'orientamento in itinere;</li> <li>- per quanto riguarda il servizio relazioni internazionali, l'assistenza alla mobilità degli studenti;</li> <li>- per quanto riguarda il servizio inserimento nel mondo del lavoro, la presentazione al mondo del lavoro degli studenti che hanno conseguito il titolo di studio.</li> </ul> <p>* Il requisito relativo al servizio relazioni esterne si applica solo ai CL orientati anche all'acquisizione di specifiche conoscenze professionali, ai CLM e ai Master.  ** Il requisito relativo al servizio relazioni internazionali si applica solo ai CdS che hanno stabilito specifici orientamenti e indirizzi generali relativi all'internazionalizzazione.  *** Il requisito relativo al servizio inserimento nel mondo del lavoro si applica solo ai CL orientati anche all'acquisizione di specifiche conoscenze professionali e ai CLM che hanno attivato l'ultimo anno di corso e ai Master.</p>
<p><b>Da soddisfare entro: 12 mesi dalla data di rilascio della certificazione</b>  <b>Modalità di documentazione: Documento integrativo</b></p>

**Dimensione D  
PROCESSO FORMATIVO**

**Elemento D1 – Progettazione**

Il CdS deve progettare e documentare un piano di studio e caratteristiche degli insegnamenti e delle altre attività formative coerenti con gli obiettivi di apprendimento.

**OSSERVAZIONI SUL RAV**

Il RAV espone il processo di progettazione in termini adeguati, rispettando le richieste del Modello CRUI. Tra le altre cose, il RAV precisa come il vecchio ordinamento evolve verso il nuovo, indicando nel dettaglio le differenze nell'offerta formativa (Tabelle D1.1 e D1.2), anche in riferimento agli argomenti da svolgere nel corso del tirocinio professionale (Tabelle D1.3). La coerenza del piano di studi con gli obiettivi di apprendimento è espressa nelle Tabelle 1.4. e 1.5. Si ricorda che solo nella legenda di queste tabelle compaiono gli obiettivi di apprendimento definiti secondo le modalità richieste dal Modello CRUI (conoscenze, capacità, comportamenti). Andrebbe maggiormente documentata l'attività di valutazione dell'adeguatezza.

**PUNTI DI FORZA**

---

**AREE DA MIGLIORARE**

Valutazione di adeguatezza.

**VALUTAZIONE SINTETICA DELL'ELEMENTO**

La rappresentazione di questo elemento soddisfa pienamente le richieste del Modello CRUI nella prima parte del Requisito D1.1: il RAV infatti espone con dovizia di dettaglio la progettazione dell'offerta formativa, precisando le differenze tra le caratteristiche del vecchio e del nuovo ordinamento. Per quanto concerne invece la seconda parte, legata alla valutazione di adeguatezza, il RAV è meno circostanziato: ciò giustifica il sottostante rilievo. Si ricorda che gli obiettivi di apprendimento definiti nella legenda delle Tabelle 1.5 (pagg. 83-84) vanno precisati anche nella Dimensione B.

**REQUISITO D1.1 (valore attribuito: 3)**

**RILIEVI**

Devono essere previste formali modalità di:

- valutazione dell'adeguatezza delle tipologie di attività didattiche previste e delle relative modalità di svolgimento,
- valutazione dell'adeguatezza delle modalità di verifica e di valutazione dell'apprendimento e dei criteri di attribuzione del voto finale (quando previsto) adottati,
- valutazione dell'adeguatezza del materiale didattico utilizzato e consigliato.

***Da soddisfare entro: 12 mesi dalla data di rilascio della certificazione***

***Modalità di documentazione: Documento integrativo***

**Elemento D2 – Pianificazione**

Il CdS deve pianificare lo svolgimento delle attività formative in modo da favorire il conseguimento degli obiettivi di apprendimento da parte degli studenti nei tempi previsti, secondo un processo graduale e attività tra loro coerenti e coordinate.

**OSSERVAZIONI SUL RAV**

Il processo di pianificazione è rappresentato in termini adeguati.

**PUNTI DI FORZA**

---

**AREE DA MIGLIORARE**

---

**VALUTAZIONE SINTETICA DELL'ELEMENTO**

La lettura del RAV permette di giudicare adeguato il processo di pianificazione.

**REQUISITO D2.1 (valore attribuito: 4)**

---

**Elemento D3 – Accesso e Gestione della carriera degli studenti**

Il CdS e/o la struttura di appartenenza devono definire e documentare i requisiti per l'accesso al CdS necessari per poter seguire con profitto le attività formative previste in particolare nel primo anno di corso, le modalità di verifica del loro possesso da parte degli studenti in ingresso e, per i CdS a numero programmato, i criteri di ammissione.

*Il CdS e/o la struttura di appartenenza devono inoltre definire i requisiti tecnologici minimi da richiedere agli utenti, al fine di un efficace interfacciamento con la piattaforma tecnologica del CdS.\**

Il CdS e/o la struttura di appartenenza devono infine definire e documentare procedure, criteri e norme di gestione della carriera degli studenti, adeguati al conseguimento degli obiettivi di apprendimento da parte degli studenti nei tempi previsti.

*\* Si applica solo ai CdS svolti con modalità FAD o miste.*

**OSSERVAZIONI SUL RAV**

Il RAV espone il processo di accesso e gestione degli studenti in maniera del tutto esauriente: particolarmente curata è la fase di verifica del possesso dei requisiti in ingresso e l'esposizione dei criteri di ammissione.

**PUNTI DI FORZA**

Intero elemento.

**AREE DA MIGLIORARE**

---

**VALUTAZIONE SINTETICA DELL'ELEMENTO**

Il CdS è in grado di assicurare una efficace gestione degli studenti, del loro ingresso e della loro carriera. L'intero elemento rappresenta un punto di forza, forse anche in virtù del numero assai contenuto di studenti frequentanti.

**REQUISITO D3.1 (valore attribuito: 4)**

---

REQUISITO D3.2 (valore attribuito: 4) ---
<b>Elemento D4 – Monitoraggio</b> Il CdS deve tenere sotto controllo lo svolgimento del processo formativo, ai fini della verifica della corrispondenza con quanto progettato e pianificato e della rilevazione dell'efficacia percepita dalle PI, e le prove di verifica dell'apprendimento degli studenti, ai fini della verifica della loro adeguatezza agli obiettivi di apprendimento e della correttezza delle valutazioni dell'apprendimento degli studenti, e documentare i relativi risultati.
<b>OSSERVAZIONI SUL RAV</b> L'attività di monitoraggio è ampiamente descritta nel RAV e appare configurata nel rispetto delle richieste del Modello CRUI.
<b>PUNTI DI FORZA</b> ---
<b>AREE DA MIGLIORARE</b> ---
<b>VALUTAZIONE SINTETICA DELL'ELEMENTO</b> Il CdS organizza e gestisce una attività di monitoraggio che appare efficacemente messa a sistema: nel RAV se ne descrivono adeguatamente i contenuti.
REQUISITO D4.1 (valore attribuito: 4) ---
REQUISITO D4.2 (valore attribuito: 4) ---

**Dimensione E**  
**RISULTATI, ANALISI E MIGLIORAMENTO**

**Elemento E1 – Risultati del CdS**

Il CdS e/o la struttura di appartenenza devono raccogliere e documentare i risultati relativi a:

- studenti in ingresso,
- carriera degli studenti,
- *inserimento nel mondo del lavoro\** e *prosecuzione degli studi nei CLM\*\** degli studenti che hanno conseguito il titolo di studio, livelli di soddisfazione sulla formazione ricevuta e sulla loro preparazione,

al fine di dare rispettivamente evidenza, in particolare:

- dell'attrattività del CdS,
- dell'efficacia del processo formativo,
- della spendibilità del titolo di studio rilasciato e dell'adeguatezza delle prospettive per le quali si sono preparati gli studenti e degli obiettivi di apprendimento alle esigenze formative delle PI.

*\* Si applica solo ai CL orientati anche all'acquisizione di specifiche conoscenze professionali, ai CLM e ai Master.*

*\*\* Si applica solo ai CL.*

**OSSERVAZIONI SUL RAV**

Sicuramente il numero esiguo degli studenti frequentanti favorisce la gestione della raccolta dei risultati: ciò però nulla toglie al fatto che tale processo sia ottimamente realizzato e gestito, così come è possibile valutare dalla lettura del RAV particolarmente ricco di dati in relazione alle specifiche richieste del Modello CRUI.

**PUNTI DI FORZA**

Intero elemento.

**AREE DA MIGLIORARE**

---

**VALUTAZIONE SINTETICA DELL'ELEMENTO**

L'elemento complessivamente rappresenta un punto di forza del CdS sia per come l'attività di raccolta dei risultati è strutturata, sia per la qualità dei risultati esposti nel RAV.

REQUISITO E1.1 (valore attribuito: 4)

---

REQUISITO E1.2 (valore attribuito: 4)

---

REQUISITO E1.3 (valore attribuito: 4)

---

**Elemento E2 – Analisi**

Il CdS deve effettuare l'analisi dei risultati del monitoraggio del processo formativo e dei risultati del CdS, al fine di promuoverne il miglioramento, e documentare i relativi esiti.

**OSSERVAZIONI SUL RAV**

Il RAV cita un documento (relazione annuale sulla valutazione del processo formativo) non incluso tra i quelli elencati nelle Tabelle A2, A3, A4. L'attività di analisi è rappresentata nel RAV in termini del tutto adeguati rispetto al Modello CRUI.

**PUNTI DI FORZA**

---

**AREE DA MIGLIORARE**

---

**VALUTAZIONE SINTETICA DELL'ELEMENTO**

Sulla base di una efficace raccolta dei propri risultati, il CdS gestisce una altrettanto ampia ed articolata attività di analisi che permette, peraltro, di valutare in termini assolutamente lusinghieri la qualità percepita dalle PI circa l'offerta formativa erogata.

REQUISITO E2.1 (valore attribuito: 4)

---

**Elemento E3 – Miglioramento**

Il CdS e la struttura di appartenenza devono promuovere, per quanto di competenza, la ricerca sistematica, l'individuazione e l'attuazione di tutte le opportunità di miglioramento dell'efficacia dei processi per la gestione del CdS e documentare le relative azioni di miglioramento.

Il CdS e/o la struttura di appartenenza devono inoltre affrontare e risolvere i problemi che si presentano nella gestione dei processi che interessano il CdS e documentare le soluzioni adottate, le azioni correttive adottate per evitarne il ripetersi e le azioni preventive adottate per prevenirne l'insorgere.

**OSSERVAZIONI SUL RAV**

Il RAV non appare particolarmente esauriente nella esposizione delle modalità di gestione del processo di miglioramento, di fatto ripetendo alcune delle attività legate all'analisi. Sono adeguate le opportunità di miglioramento e le corrispondenti azioni intraprese così come è adeguata la soluzione delle difficoltà contingenti.

**PUNTI DI FORZA**

---

**AREE DA MIGLIORARE**

Modalità di gestione.

**VALUTAZIONE SINTETICA DELL'ELEMENTO**

Come naturale conseguenza di una fase di raccolta e analisi dei risultati che testimonia un'ottima presa di coscienza della propria qualità, il CdS ha messo a sistema una attività di miglioramento adeguata: si raccomanda solamente di rendere più chiare nel RAV le modalità di gestione di questo processo.

REQUISITO E3.1 (valore attribuito: 4)

---

