

## Area E

### Sistema di gestione

Il Corso di Studio deve adottare un sistema di gestione adeguato ed efficace, nell'ambito del quale siano chiaramente definite le responsabilità per la gestione dei processi associati ai requisiti per la qualità e che promuova la qualità e il miglioramento dell'efficacia dei processi per la gestione del Corso e dei relativi risultati, e deve assicurare la sua continua adeguatezza ed efficacia.

Il Corso di Studio deve inoltre garantire la pubblicità delle informazioni sul Corso stesso.

#### Requisito per la qualità E1

#### Politica e iniziative per la qualità

Il CdS deve stabilire formalmente la politica (orientamenti e indirizzi generali) e adottare opportune iniziative per la qualità.

#### Documentazione

##### Politica per la qualità

In data [25/11/2009](#), il CdF ha votato la seguente delibera: "Allo scopo di guidare e tenere sotto controllo il CdS in materia di qualità e sviluppare la cultura della qualità tra il proprio personale, il Consiglio di Facoltà si impegna formalmente a definire in un documento normativo

- organizzazione e le modalità di attuazione
- monitoraggio e revisione del sistema di gestione per la qualità
- modalità di coinvolgimento di tutto il personale, degli studenti e delle parti interessate esterne nella gestione per la qualità del CdS
- a dar seguito a tutte quelle azioni necessarie per l'applicazione delle direttive presenti nel documento per tutti i corsi di studio attivati".

##### Iniziative per la promozione della qualità

Questa delibera ha avuto la sua prima attuazione nella nomina di un Delegato di Facoltà per la qualità nella persona del prof. Corrado Caudek e nella stesura del RAV 2009 (consultabile all'indirizzo [http://www.psico.unifi.it/upload/sub/RAV2011/Psicologia\\_RAV2009.zip](http://www.psico.unifi.it/upload/sub/RAV2011/Psicologia_RAV2009.zip)).

Il CdL si è dotato di un [Comitato di Indirizzo](#) (vedi sito di Facoltà <http://www.psico.unifi.it/CMpro-v-p-423.html> )

Inoltre è stato istituito il Gruppo di Autovalutazione (GAV) che compila il RAV e assiste il Presidente del CdS nella stesura dell'annuale rapporto sul CdS, che è stata formalizzata dall'a.a. 2011-2012. La composizione dell'attuale GAV è definita nel [verbale di Facoltà del 9.11.2011](#). La compilazione del RAV viene valutata da esperti esterni al corso di laurea.

L'impegno a favore della gestione della qualità prosegue ora nella stesura del RAV 2011. Il modello da seguire per il RAV 2011 è stato illustrato al CCdS del [7/12/2011](#); il RAV sarà oggetto di discussione nel CCdS dell'8 Febbraio 2011.

#### Valutazione

**Adeguatezza della politica per la qualità, con riferimento alla dichiarazione di impegno ad una gestione per la qualità del CdS.**

**Punti di forza**

Il CdS ha iniziato un percorso di qualità con una chiara dichiarazione di impegno.

**Aree da Migliorare**

Procedere con la stesura del formale documento normativo

**Adeguatezza delle iniziative per la promozione della qualità, con riferimento, in particolare:**

- alla presenza di un Responsabile per la qualità o figura equivalente;
- alla presenza di un Comitato di indirizzo o per la gestione del CdS;
- alla presenza di un processo di autovalutazione periodica;
- alla presenza di un processo di valutazione esterna periodica.

**Punti di forza**

Tutte le iniziative per la promozione della qualità sopraelencate sono state prese dal CdS in maniera adeguata

**Aree da Migliorare**

Sistematizzare e evidenziare meglio i momenti di condivisione del percorso di qualità con il CCdS. Rivalutare le esigenze, in termini di risorse umane e tecniche, necessarie a sostenere il percorso di qualità.

**Valutazione sintetica del requisito per la qualità**

Le politiche appaiono sufficientemente adeguate; le iniziative per la qualità appaiono adeguate, compatibilmente con le risorse umane e tecniche che il CdS è in grado di mettere a disposizione del processo.

## Requisito per la qualità E2

### Processi per la gestione del Corso di Studio e Struttura organizzativa

Il CdS deve identificare i processi per la gestione del Corso e definire una struttura organizzativa adeguata ai fini di una efficace gestione del CdS stesso.

#### Documentazione

##### **Matrice delle responsabilità**

Il CdS ha approvato un documento, proposto dal prof. Odoardi in data 28.1.2009 che rappresenta uno sforzo di individuare una struttura organizzativa e gestionale "trasversale e integrata" basata sulla logica dei "servizi" (Commissioni) individuando per ciascuno di essi funzioni, processi e modalità gestionali. In particolare, sono state individuate le seguenti Commissioni.

COMMISSIONE PER IL SERVIZIO PROGRAMMAZIONE E ORGANIZZAZIONE DELLA DIDATTICA, detta COMMISSIONE DIDATTICA -- Ha la finalità principale di garantire la gestione del calendario lezioni, programmazione e pianificazione delle commissioni tesi e prove finali lauree triennali e programmazione, pianificazione, istruttoria dei contratti di docenza e corsi integrativi predisponendo il piano preliminare annuale dell'attività didattica verificando a) i corsi coperti da titolari, b) i corsi per i quali esiste la disponibilità ad affidamento da parte di docenti o ricercatori della Facoltà, c) i corsi per i quali è necessario emanare il bando per affidamento e/o supplenza (Area **Operativa**). In termini di sviluppo, si occupa di studiare e supportare le linee di integrazione didattica interdisciplinare (Area **di Studio e Sviluppo**).

COMMISSIONE PER IL SERVIZIO DI QUALITÀ (GAV)

Nomina del Delegato per la qualità del CdF e del GAV 2011 [verbale di Facoltà' del 9.11.2011](#)

Ha la finalità principale di garantire il processo di qualità formativa/didattica oltre a definire una serie di azioni di miglioramento continuo dei servizi legati ai Corsi di Studio; altresì, gestisce e sviluppa il servizio di tutorato e monitora il percorso didattico/formativo degli studenti ancora iscritti al Vecchio Ordinamento. Altresì, si occupa di studiare/individuare una serie di indicatori sia per la misurazione della dispersione universitaria ipotizzando e proponendo azioni per la relativa prevenzione. Infine, nel rispetto degli standard nazionali di performance universitaria, delinea le azioni di miglioramento (Area **Operativa**). In termini di sviluppo, studia/individua eventuali e ulteriori strumenti di qualità contestuali alla nostra realtà e in base alle effettive esigenze (Area **di Studio e Sviluppo**).

COMMISSIONE PER IL SERVIZIO DI SELEZIONE, SUPPORTO AGLI STUDENTI E VERIFICA DELLA CARRIERA UNIVERSITARIA chiamato detto COMITATO PER LA DIDATTICA -- la finalità principale di garantire le attività legate all'esame dei piani di studio e delle pratiche relative agli studenti appartenenti ai diversi Corsi di Laurea e si occupa di organizzare e gestire le attività di selezione (sarà a cura del Centro di Orientamento della Facoltà individuare sia le relative modalità/prove necessarie per l'entrata al Corso di Laurea e al Corso di Laurea Magistrale, sia il monitoraggio delle difficoltà degli apprendimenti da parte degli studenti e individuazione delle strategie di prevenzione e intervento e sia attivare azioni di analisi e sviluppo dell'imprenditorialità per potenziare le competenze imprenditoriali/lavoro autonomo per gli studenti in uscita dal percorso universitario attraverso specifiche iniziative di breve durata per la costruzione di un progetto di carriera professionale e in forma integrata con le iniziative già in corso a livello di Ateneo) (Area **Operativa**). In termini di sviluppo si occupa di studiare/individuare possibili azioni di valutazione/monitoraggio in relazione alle difficoltà di apprendimento (Area **di Studio e Sviluppo**).

COMMISSIONE PER IL SERVIZIO DI INNOVAZIONE E SVILUPPO DELLA FORMAZIONE -- Ha la finalità di favorire lo sviluppo degli apprendimenti e delle competenze/professionalità nei diversi ambiti della Psicologia a vantaggio degli Studenti e in relazione al mondo del lavoro attraverso la promozione di iniziative specifiche

(seminari, conferenze ecc.) e caratterizzate anche da modalità formative sperimentali in ambienti E-learning (autoformazione a distanza, comunità di apprendimento virtuale ecc.) nel rispetto dei Regolamenti di Ateneo.

Ad oggi risulta che l'ultima Commissione (Commissione innovazione) non sia stata ancora attivata.

Successivamente, è stata istituita una Commissione Logistica, con lo scopo di gestire l'impiego delle risorse strutturali, che è stata confermata nel CdF del 9 Novembre 2001 ([verbale di Facoltà' del 9.11.2011.](#)).

Il CdS utilizza poi la Commissione paritetica di Facoltà, recentemente confermata nel CDF del [9/11/2011](#)

Nella seguente Tabella viene evidenziata la matrice delle responsabilità ed i documenti che comprovano l'assunzione di responsabilità.

Area	Processi fondamentali	Sottoprocessi	Responsabile della gestione del processo	Posizioni di responsabilità che collaborano alla gestione del processo	Documentazione *
A - Fabbisogni e Obiettivi	A1 - Identificazione degli sbocchi e dei fabbisogni formativi espressi dal mondo del lavoro		CdF per Tramite del Comitato d'Indirizzo	Preside Presidenza CdS Responsabile del Centro di Orientamento	RAD 2011 Regolamento Didattico di CdS Verbali delle riunioni del Comitato di Indirizzo Sito di Facoltà
	A2 - Definizione degli obiettivi formativi specifici		CdS CdF	Preside Presidenza CdS	RAD 2011 Regolamento Didattico di CdS
	A3 - Definizione degli sbocchi per i quali preparare i laureati		CdS CdF per tramite del Comitato d'Indirizzo e del Centro di Orientamento	Preside Presidenza CdS Responsabile del Centro di Orientamento	RAD 2011 Regolamento Didattico di CdS Verbali delle riunioni del Comitato di Indirizzo
	A4 - Definizione dei risultati di apprendimento attesi		CdS CdF	Preside Presidenza CdS	RAD 2011 Regolamento Didattico di CdS
B - Percorso formativo	B1 - Definizione dei requisiti di ammissione		CdF Commissione per la prova di accesso	Preside Presidenza CdS Presidenza della Commissione per la prova di accesso	Verbali CdF Bando di Ammissione
	B2 - Progettazione del percorso formativo		CdF CdS	Preside Presidenza CdS Decani dei SSD	RAD 2011 Regolamento Didattico di CdS Guida dello studente 2011-2012
	B3 - Pianificazione e controllo dello svolgimento del percorso formativo	Pianificazione e controllo dello svolgimento della prova d'accesso	CdF CdS Commissione prova d'accesso	Preside Presidenza CdS Decani dei SSD Delegato di Facoltà per le disabilità	RAD 2011 Regolamento del CdS Guida dello Studente 2011-2012 Bando di Ammissione Verbali della

					commissione per la prova di accesso Verbali del CdF	
		Pianificazione e controllo dello svolgimento delle attività didattiche	CdF CdS Preside di Facoltà Commissione paritetica	Preside Presidenza CdS Decani dei SSD Commissione Didattica Commissione paritetica Docenti Comitato per la didattica Delegato di Facoltà al centro linguistico di Ateneo Delegato di Facoltà per le disabilità	RAD 2011 Regolamento del CdS Guida dello Studente 2011-2012 Calendario Didattico Orario delle Lezioni Decreto di nomina delle Commissioni d'esame Scheda per la Trasparenza Sito Insegnamenti Sito docenti Registri delle lezioni Schede consuntivo dell'attività didattica Verbali sessioni d'esame	
		Pianificazione e controllo dello svolgimento della prova finale	CdF CdS Commissione di prova finale	Preside Presidenza CdS Commissione didattica Delegato di Facoltà per le disabilità	RAD 2011 Regolamento del CdS Guida dello studente 2011-2012 Regolamento della prova finale Decreto di nomina delle Commissioni di prova finale Verbali sessioni della Prova Finale	
C - Risorse	C1 - Individuazione e messa a disposizione di personale docente e di supporto alla didattica		CdF	Presidenza CdF Commissione didattica Decani SSD Rettore( per i contratti a titolo gratuito)	Regolamento di Ateneo Bandi per il reclutamento del personale docente e di supporto alla didattica. Verbali del CdF Verbali della Commissione didattica Sito di Facoltà	
	C2 - Individuazione e messa a disposizione di infrastrutture		Polo Centro Storico	Presidenza CdF Commissione logistica	Relazione tecnica a cura dell' "Ufficio servizi patrimoniali e tecnici" del Polo Centro storico.	
	C3 - Organizzazione e gestione dei servizi di contesto e delle attività in collaborazione	C4.1 - Organizzazione e gestione del servizio di segreteria studenti	Responsabile amministrativo della Segreteria Studenti		CdF CdS Presidenza CdS Preside Docenti	Sito e Documenti ufficiali della Segreteria Studenti
		C4.2 - Organizzazione e gestione del servizio orientamento in ingresso		CdF	CdF Preside Presidenza CdS Responsabile del Centro di	Bando prove accesso Sito Cento di orientamento

				Orientamento	
		C4.3 - Organizzazione e gestione del servizio orientamento e tutorato in itinere	CdF	Personale docente e di supporto alla didattica Docenti tutor Responsabile del Centro di Orientamento Referente amministrativo della Segreteria Didattica Delegato di Facoltà per le disabilità	Sito Centro di Orientamento Scheda consuntivo attività dei docenti
		C4.4.1 - Definizione di accordi per lo svolgimento di periodi di formazione all'esterno	Responsabile dell' Ufficio Orientamento, Mobilità e Collaborazioni Studentesche di Ateneo	Delegato di Facoltà per i Tirocini	Convenzioni di Ateneo per tirocini e stages
		C4.4.2 - Organizzazione e gestione del servizio svolgimento di periodi di formazione all'esterno	CdF	Delegato di Facoltà per i Tirocini Responsabile Centro di Orientamento Docente tutor interno	Sito Ufficio Tirocini Progetto di stage Relazione conclusiva stage
		C4.5.1 - Definizione di accordi per la mobilità internazionale	Delegato di Facoltà alle relazioni internazionali	CdF Ufficio Relazioni Internazionali di Ateneo Docenti	Bando mobilità internazionale Accordi di mobilità
		C4.5.2 - Organizzazione e gestione del servizio mobilità internazionale degli studenti	Delegato di Facoltà alle relazioni internazionali	CdF Responsabile amministrativo della Segreteria Studenti Docenti	Bando mobilità internazionale Sito Ufficio relazioni internazionali Graduatoria delle selezioni effettuata dall'Ufficio Relazioni Internazionali di Facoltà Learning agreement
		C4.6 - Organizzazione e gestione del servizio accompagnamento al lavoro	CdF	Responsabile Centro di Orientamento	Processo attualmente non richiesto
	C4 - Individuazione e messa a disposizione di altre risorse e definizione e gestione di iniziative speciali				
D - Monitoraggio	D1 - Monitoraggio dell'attrattività	D1.1 - Verifica del possesso dei requisiti di ammissione	CdF CdS Commissione prova di ammissione	Responsabile del Centro di Orientamento Responsabile amministrativo della segreteria studenti	Bando prova di ammissione Verbali della commissione prova di ammissione Verbali del CdF

				Verbalì del CdS
	D1.2 - Monitoraggio degli iscritti al primo anno di corso	Responsabile amministrativo della segreteria studenti	CdF CdS	Scheda anagrafica di iscrizione alla prova di ammissione. Data warehouse di Ateneo Documenti della Segreteria Studenti
D2 - Monitoraggio delle prove di verifica dell'apprendimento		Docenti CdF CdS	Responsabile amministrativo della segreteria studenti Presidente Presidente CdS	Verbalì di esame Datawarehouse di Ateneo
D3 - Monitoraggio della carriera degli studenti		Responsabile amministrativo della segreteria studenti	Presidente Presidente CdS Referente amministrativo della Segreteria Didattica	Datawarehouse di Ateneo
D4 - Monitoraggio delle opinioni degli studenti sul processo formativo	D4.1 - Rilevazione delle opinioni delle matricole sul servizio di orientamento in ingresso	CdS	Responsabile del centro di Orientamento	Non ancora implementati
	D4.2 - Rilevazione delle opinioni degli studenti frequentanti attività didattiche	CdS, CdF	Nucleo Valutazione della Didattica di Ateneo (gruppo Valmon)	Schede valutazione compilate dagli studenti Report del gruppo Valmon sul sito Valmon
	D4.3 - Rilevazione delle opinioni degli studenti sui periodi di formazione all'esterno	Responsabile dell'ufficio stage di Ateneo	Delegato di Facoltà per i Tirocini Docente tutor interno	Relazione sull'attività svolta in stage
	D4.4 - Rilevazione delle opinioni degli studenti sui periodi di mobilità internazionale	Delegato del servizio relazioni internazionali di Ateneo	Delegato di facoltà alle relazioni internazionali	Scheda di rilevazione delle opinioni degli studenti sui periodi di formazione all'estero
	D4.5 - Rilevazione delle opinioni dei laureandi sul processo formativo	CdF CdS	Responsabile del Centro di Orientamento Consorzio Alma Laurea	Questionari AlmaLaurea sul sito web
D5 - Monitoraggio della collocazione nel mondo del lavoro e della prosecuzione degli studi in altri Corsi di Studio	D5.1 - Monitoraggio della collocazione nel mondo del lavoro dei laureati	CdF CdS	Responsabile del Centro di Orientamento Consorzio Alma Laurea	Risultati indagini AlmaLaurea sul sito web
	D5.2 - Monitoraggio della prosecuzione degli studi in altri CdS (solo per i CL)	CdF CdS	Consorzio Alma Laurea CdS LM-51	Iscrizioni ai CdS LM-51 Sito AlmaLaurea
	D5.3 - Rilevazione delle opinioni dei laureati che si sono inseriti nel mondo del	CdF CdS	Consorzio Alma Laurea	Sito Alma Laurea

		lavoro sulla formazione ricevuta			
		D5.4 - Rilevazione delle opinioni dei datori di lavoro sulla preparazione dei laureati	CdF CdS		Processo non richiesto
E - Sistema di gestione	E1 - Definizione della politica per la qualità e adozione di iniziative per la promozione della qualità		CdF CdS	Delegato della Facoltà per la qualità Presidente Presidente CdS Presidente del GAV	Verbali CdF Verbali CdS Rapporto di autovalutazione
	E2 - Identificazione dei processi per la gestione del Corso di Studio e Definizione della struttura organizzativa		CdF CdS	Presidente Presidente CdS Presidente del GAV Responsabile amministrativo della Segreteria Studenti Referente amministrativo della Segreteria Didattica Personale T/A	Verbali CdF Verbali CdS Rapporto di autovalutazione
	E3 - Riesame e miglioramento		CdF CdS	Presidente Presidente CdS Responsabile amministrativo della segreteria studenti Delegato di facoltà per i Tirocini Responsabile del Centro di Orientamento Referente amministrativo della Segreteria Didattica Delegato di Facoltà per le disabilità. Presidente del GAV Personale T/A Delegato al sito web di facoltà Responsabile delle comunicazioni con l'Ateneo. Docenti Delegato di Facoltà alle relazioni internazionali.	Verbali CdF Verbali CdS Rapporto di autovalutazione
	E4 - Pubblicizzazione delle informazioni		CdF CdS	Delegato al sito web di facoltà Responsabile delle comunicazioni con l'Ateneo.	Sito web



## Posizioni di responsabilità

Di seguito la tabella riassuntiva delle posizioni di responsabilità per la gestione dei processi e sottoprocessi tramite i quali si gestisce il CdS, che specifica la modalità di nomina e, nel caso di Commissioni, Comitati e Gruppi di lavoro, la loro composizione, nonché i compiti dei medesimi.

Posizione di responsabilità	Modalità di Nomina	Nominativo/Composizione	Compiti
Consiglio di CdS	Membri di diritto da Statuto di Ateneo	Membri di diritto da Statuto di Ateneo	Come da Statuto di Ateneo Collabora al riesame
PCdS	Decreto Rettorale a seguito di elezione da parte del CCdS	Prof. Vincenzo Majer	Come da Statuto di Ateneo Collabora al riesame
Consiglio di CdF	Membri di diritto da Statuto di Ateneo	Membri di diritto da Statuto di Ateneo	Come da Statuto di Ateneo Collabora al riesame
Preside di Facoltà*	Decreto Rettorale a seguito di elezione da parte del CdF	Prof. Andrea Smorti	Come da Statuto di Ateneo Collabora al riesame
Comitato di Indirizzo	Delibera del CdF	<a href="http://www.psico.unifi.it/CMpro-v-p-423.html">http://www.psico.unifi.it/CMpro-v-p-423.html</a>	<a href="http://www.psico.unifi.it/CMpro-v-p-423.html">http://www.psico.unifi.it/CMpro-v-p-423.html</a> Collabora al riesame
Responsabile del Centro di Orientamento	Delibera del CdF	Prof. Lorenzo Cionini.	<a href="http://www.psico.unifi.it/CMpro-l-s-11.html">http://www.psico.unifi.it/CMpro-l-s-11.html</a> Collabora al riesame
Delegato di Facoltà per i Tirocini	Delibera del CdF	Prof. Claudio Sica	<a href="http://www.psico.unifi.it/CMpro-v-p-9.html">http://www.psico.unifi.it/CMpro-v-p-9.html</a> Collabora al riesame
Delegato di facoltà alle Relazioni Internazionali	Delibera del CdF	Prof. Ersilia Menesini	Coordina le attività <a href="#">dell'Ufficio Relazioni Internazionali di Facoltà</a> Collabora al riesame
Responsabile del sito web	Delibera del CdF	Prof. Elisa Pergola	Coordina la gestione del sito web Collabora al riesame
Responsabile delle comunicazioni con l'Ateneo	Delibera del CdF	Prof. Manila Vannucci	Tiene i rapporti con l'Ateneo per quanto riguarda i processi di comunicazione con l'esterno, in particolare il sito web. Collabora al riesame
Delegato di Facoltà per la disabilità	Delibera del CdF	Prof. Lucia Bigozzi	Come da Statuto di Ateneo
Delegato di facoltà al centro linguistico di Ateneo	Nomina del Direttore del CLA su indicazione del CdF	Prof. David C Burr	Membro di diritto del C. d. A. del <a href="#">Centro Linguistico di Ateneo</a> Collabora al riesame
Decani SSD		Membri con anzianità maggiore nel ruolo più elevato del SSD	Coordinamento Didattico Collabora al riesame
Commissione per la prova di accesso	Delibera del CdF	Membri scelti tra i docenti	Definizione dei requisiti di accesso Pianificazione e controllo dello svolgimento della prova di accesso Collabora al riesame
Commissione didattica	Delibera del CdF	Prof. Franca Tani, Prof. Davide Dettore, Prof. Caterina Primi, Prof. Bernardino Porfirio.	Collabora alla pianificazione e controllo dello svolgimento delle attività didattiche Collabora all'individuazione e messa a disposizione di personale docente e di supporto alla didattica Collabora al riesame
Commissione paritetica	Delibera del CdF	Prof. Franca Tani, Prof. Tommaso Pizzorusso, Prof. Patrizia Meringolo. Sig. Camillo Donati, Sig. Alice Bindi (stud.), Sig. Paolo Grasso(stud.).	Come da Statuto di Ateneo Collabora al riesame
Commissione logistica	Delibera del CdF	Prof. Davide Dettore, Prof. Elisa	Collabora all'individuazione e messa a

		Pergola, Prof. Bernardino Porfirio. Sig Luciano Cella (stud.), Sig.na Giulia Galeone(stud.), Sig. Diego Gaetano Romeo (stud.)	disposizione di infrastrutture Collabora al riesame
Commissione di prova finale.	Preside di facoltà	Membri scelti tra i docenti	Come da Regolamento di Ateneo Collabora al riesame
Comitato per la Didattica	Delibera del CdS	Membri scelti tra i docenti	Collabora alla pianificazione e controllo dello svolgimento delle attività didattiche Collabora al riesame
Responsabile segreteria amministrativa studenti	Nomina del Direttore Amministrativo	Dott. Concetta Tricarico	Organizzazione e gestione dei servizi di contesto e delle attività in collaborazione Collabora a Monitoraggio dell'attrattività e degli iscritti al primo anno di corso Collabora al riesame
Referente amministrativo della segreteria didattica	Nomina del Preside	Dott. Rosella Carresi	Collabora alla organizzazione e gestione del servizio orientamento e tutorato in itinere Collabora al riesame
GAV	Delibera del CdF	Prof Vincenzo Majer, Prof Nicoletta Berardi, Prof. Rosapia Lauro Grotto, Prof. Andrea Frosini, Prof. Marco Giannini, Prof. Maria Michela Del Viva, Sig.ra Lorena Lorini (T.A.), Sig.ra Alice Bindi (stud), Sig.ra Lucia Galeone (stud).	Collabora alla definizione della politica per la qualità e adozione di iniziative per la promozione della qualità Collabora a all' identificazione dei processi per la gestione del Corso di Studio e Definizione della struttura organizzativa Collabora al riesame Compila il RAV
Docenti	Docenti incardinati nella Facoltà o con attribuzione dell'insegnamento per affidamento o contratto		Come da Statuto di Ateneo Collabora al riesame
Docenti tutor	Delibera del CdF	Membri docenti del CdF	Come da delibera del CdF Collabora al riesame

\* Coadiuvato dalla Giunta di Facoltà (Proff. N. berardi, V. Majer, C. Stefanile, C. Odoardi, E. Menesini, C. Sica, C.Primi e sig C. Donati (stud) ) e dagli uffici della segreteria di presidenza

## **Valutazione**

### **Adeguatezza dei processi per la gestione del CdS identificati e della struttura organizzativa ai fini di una efficace gestione del CdS.**

#### **Punti di forza**

Il CdS ha identificato con chiarezza i processi da gestire ed ha chiaramente attribuito le responsabilità.

#### **Aree da Migliorare**

Dare maggior visibilità alla matrice delle responsabilità. Migliorare il coordinamento fra le diverse posizioni di responsabilità e le diverse commissioni.

#### **Valutazione sintetica del requisito per la qualità**

I requisiti sono largamente soddisfatti. Dare maggior visibilità alla matrice delle responsabilità. Migliorare il coordinamento fra le diverse posizioni di responsabilità e le diverse commissioni.

### **Requisito per la qualità E3**

#### **Riesame e miglioramento**

Il CdS deve effettuare il riesame del suo sistema di gestione, al fine di assicurare la sua continua adeguatezza ed efficacia, e promuovere il miglioramento dell'efficacia dei processi per la gestione del CdS e dei relativi esiti.

### **Documentazione**

## Comportamenti

Il processo di riesame del trend del nostro operato viene effettuato in CCdS e CdF. Tale processo non è ancora stato sistematizzato e reso periodico anche se in occasione della stesura del RAV 2009 il delegato di Facoltà per la Qualità ha illustrato i risultati dell'analisi del processo di gestione del CdS ([verbale del 25/11/2009](#)). In seguito il Presidente del CdL ha presentato lo stato dei processi di gestione e miglioramento del CdS nel consiglio del [7/12/2011](#).

Il CdS si propone di sistematizzare dette verifiche dando loro cadenza annuale e collocandole prima della programmazione dell'attività didattica dell'a.a. successivo (non si escludono peraltro momenti di verifica e discussione anche in corso d'anno, qualora necessario).

Si riporta di seguito una tabella in cui sono tabulati gli obiettivi del processo di riesame e del miglioramento, le azioni intraprese ed il loro stato di avanzamento, i responsabili, i tempi di attuazione e la relativa documentazione.

## Riesame e miglioramento

Obiettivi miglioramento	Azioni: i=intraprese a= avviate p= Progettate	i	a	p	Responsabili	Tempi di attuazione	Documentazione
Completamento identificazione e definizione dei sottoprocessi e delle interrelazioni (A 1.1)	Riunioni dedicate con Presidente di CdS, preside e giunta di facoltà		X		GAV	6 mesi	Verbali del CCDS
Ulteriore promozione e ampliamento dell'offerta e della possibilità di stages e tirocini (D3)	Incontro degli studenti con Delegato di Facoltà per Tirocinii e Stages, Presidente di CdS, Responsabile del Centro di Orientamento di Facoltà e Delegato del CdS nel Comitato di Indirizzo	X			Presidente, Delegato	6 mesi	Verbali CCdS
Incremento di incontri del Comitato di Indirizzo	Convocazione riunioni	X			Preside	2011	Verbale CdF
Miglioramento del processo formativo attraverso maggiore coordinamento e tempestività tra l'attività di analisi, riesame e miglioramento (E 3.1). L'offerta formativa dell'A.A. 2010/11 dovrà essere riformulata	CCdS  COMMISSIONE PER IL SERVIZIO DI INNOVAZIONE E SVILUPPO DELLA FORMAZIONE Ha la finalità di favorire lo sviluppo degli apprendimenti e delle competenze/professionalità nei diversi ambiti della Psicologia a vantaggio degli Studenti e in relazione al mondo del lavoro attraverso la promozione di iniziative specifiche (seminari, conferenze ecc.) e caratterizzate anche da modalità formative sperimentali in ambienti E-learning (autoformazione a distanza, comunità di apprendimento virtuale ecc.) nel rispetto dei Regolamenti di Ateneo.			X	Commissione C3, GAV COMMISSIONE PER IL SERVIZIO DI INNOVAZIONE E SVILUPPO DELLA FORMAZIONE	2012	Verbale CdF

Messa a sistema della pratica di autovalutazione e di confronto con gli altri CdS nazionali e internazionali	Condivisione del miglioramento come obiettivo graduale ma indispensabile, collaborazione nel monitoraggio dei risultati	X			CCdL, CdF	2012	Verbale CdF
--	---	---	--	--	-----------	------	-------------

## **Valutazione**

**Coerenza dei comportamenti del CdS con i comportamenti attesi, con riferimento alle modalità di gestione del processo di riesame.**

### **Punti di forza**

E' stato avviato il processo di riesame

### **Aree da Migliorare**

Tale processo va sistematizzato, reso periodico, ancorato alle aree del modello CRUI ed ai relativi obiettivi.

**Adeguatezza del riesame, con riferimento, in particolare, alle esigenze di ridefinizione o di revisione del sistema di gestione e alle opportunità di miglioramento relative a singoli processi individuate e alle azioni di miglioramento adottate.**

### **Punti di forza**

Sono stati identificati dei chiari obiettivi di miglioramento

### **Aree da Migliorare**

Il processo di Riesame va sistematizzato, reso periodico, ancorato alle aree del modello CRUI ed ai relativi obiettivi.

## **Valutazione sintetica del requisito per la qualità**

Lo sforzo verso una buona gestione del processo di Riesame va sostenuto e sistematizzato.

## **Requisito per la qualità E4**

### **Pubblicità delle informazioni**

Il CdS deve rendere pubbliche informazioni complete, aggiornate e facilmente reperibili sui propri obiettivi, sul percorso formativo, sulle risorse di cui dispone, sui propri risultati e sul suo sistema di gestione.

## **Documentazione**

### ***Diffusione della documentazione per l'AQ del CdS***

La documentazione richiesta dal modello è disponibile sul sito web di Facoltà ([www.psico.unifi.it](http://www.psico.unifi.it)) ed è accessibile attraverso i collegamenti ipertestuali del presente documento RAV.

### **Informazioni generali**

Informazioni aggiornate sul CdS e sulla struttura di appartenenza (Facoltà di Psicologia) sono reperibili nel sito Internet della Facoltà (<http://www.psico.unifi.it>). L'impostazione generale del sito è definita dall'Ateneo e, quindi, simile a quella delle altre strutture didattiche. I contenuti si articolano in informazioni di utilità sia generale, sia specifica per i diversi corsi di laurea, reperibili attraverso i menu disponibili. Sono offerte informazioni sulla logistica, sui servizi alla didattica sia della Facoltà sia dell'Ateneo, sulle attività del Centro di Orientamento, sulle biblioteche, ecc.

Viene resa disponibile la Guida per gli Studenti in formato elettronico

[http://www.psico.unifi.it/upload/sub/Guida1112/psicologia\\_web.pdf](http://www.psico.unifi.it/upload/sub/Guida1112/psicologia_web.pdf)

Vengono, altresì, pubblicati avvisi per notizie di utilità per gli studenti ed i docenti.

Le pagine specificamente dedicate al CdS (<http://www.psico.unifi.it/CMpro-v-p-29.html>) rendono possibile la consultazione dell'Ordinamento didattico e del Regolamento didattico. Sono ad esempio riportati il profilo culturale e professionale del laureato, i possibili sbocchi occupazionali, le modalità di accesso alla laurea triennale e specialistica, l'articolazione degli studi, le modalità di svolgimento degli esami e della prova finale, i criteri per la convalida degli esami, gli insegnamenti attivati e i relativi docenti e programmi, ecc. Sono inoltre previsti pagine con gli orari delle lezioni e vari link a contenuti correlati o a modulistica utile.

Nel complesso, il sito risulta una risorsa piuttosto agile e facilmente aggiornabile per la diffusione delle comunicazioni. Tuttavia il suo aggiornamento continuo necessiterebbe di personale qualificato dedicato. Le informazioni relative ai docenti sono reperibili anche nei siti dei Dipartimenti di afferenza

Il CdS dispone di numerosi canali continui di comunicazione con il personale, gli studenti e le PI e principalmente: avvisi sulle pagine web della Facoltà (<http://www.psico.unifi.it/>), comunicazioni presso la Segreteria didattica e Segreteria studenti della Facoltà, ricevimento del Presidente, del Vice-presidente del CdS e dei docenti in specifici orari, e-mail del Presidente, del Vice-presidente e dei docenti, rapporti del Presidente del CdS con gli organismi di gestione della Facoltà, Segreteria amministrativa e didattica, Tutor come da sito del CdL, Centro di Orientamento, contatto diretto del personale degli Uffici della didattica e di contesto, Sistema di posta interna della Facoltà. Dall'a.a. 2011-2012 è stato previsto per le matricole un servizio di tutoraggio individuale in cui ogni docente segue un gruppo di 10 matricole fungendo quindi da figura di riferimento ([vedi verbale del 4. 5. 2011](#)).

Soprattutto per le comunicazioni da e verso il personale interno, il CdS privilegia e utilizza in maniera continua lo strumento della posta elettronica, attraverso cui vengono principalmente trasmesse tutte le comunicazioni attinenti alla gestione del CdS. Le comunicazioni di questo tipo includono sia la convocazione di riunioni, sia altre comunicazioni o scambi di opinione informali ma pubblici su questioni di interesse comune, garantendo in maniera efficace la possibilità di un continuo scambio di informazioni e di documenti di lavoro. Per gli studenti iscritti, il Presidente del CdS è a disposizione negli orari previsti e le esigenze possono venire esaminate in sede di Commissione Didattica e di GAV, cui partecipano i rappresentanti degli studenti.

La Guida per gli Studenti curata dalla Facoltà – disponibile anche nel sito web (<http://www.psico.unifi.it/mdswitch.html>) – riporta informazioni di carattere normativo, organizzativo e di contenuto delle attività del CdS e costituisce una delle fonti principali di informazione e di comunicazione con le parti PI.

Attraverso il sito di Facoltà lo studente ha la possibilità di ottenere informazioni utili a contattare i docenti e alle pagine dei singoli insegnamenti può trovare specifiche notizie su di essi ed eventuali materiali didattici integrativi.

Per favorire la comunicazione rapida verso gli studenti, il CdS considera importante, ai fini della qualità, l'iniziativa di fornire agli studenti che ne facciamo richiesta, fin dal momento dell'iscrizione, un account di posta elettronica da usarsi per gli scopi istituzionali.

È in via di sviluppo l'apposita sezione di Frequent Asked Questions (FAQ) nelle pagine del CdS sul sito di Facoltà, da utilizzare per tutte le comunicazioni verso gli studenti. A tal fine, la Facoltà di Psicologia per mezzo delle proprie strutture informatiche (postazioni computer, aula informatica) e di quelle di Ateneo (aule attrezzate) offre a tutti gli studenti la possibilità di accedere alla rete di Ateneo.

## **Valutazione**

**Adeguatezza della documentazione sulle caratteristiche del CdS resa pubblica e delle modalità di diffusione ai fini dell'AQ del CdS.**

**Punti di forza**

Le informazioni e le comunicazioni sono ben gestite

**Aree da Migliorare**

Sviluppare la FAQ section ed eliminare le ridondanze e incongruenze sul sito di Facoltà

**Valutazione sintetica del requisito per la qualità**

La valutazione è piuttosto buona.

