

## PRESIDIO DI QUALITA'

Agosto 2016

### **Linee guida per la gestione del processo di monitoraggio del buon andamento dei Corsi di Studio**

Secondo il Sistema AVA il CdS deve:

- porsi obiettivi formativi “di qualità”, cioè adeguati alle esigenze formative delle parti interessate (studenti, imprese e società civile), conformi alle linee strategiche di Ateneo ed alla programmazione triennale,
- essere sostenibile (in termini di docenza, servizi tecnici, amministrativi ed infrastrutture),
- monitorare lo svolgimento delle attività didattiche e il raggiungimento degli obiettivi formativi
- perseguire il miglioramento continuo.

La SUA CdS “codifica” il processo di gestione dei Corsi di Studio, il cui Modello AQ si articola sostanzialmente in quattro fasi.

#### **Prima fase: Definizione della domanda di formazione**

SUA CdS: Quadro A1: Consultazione con le organizzazioni rappresentative - a livello nazionale e internazionale - della produzione di beni e servizi, delle professioni; Quadro A2a: Profilo professionale e sbocchi occupazionali e professionali previsti per i laureati; Quadro: A2b Il corso prepara alla professione di (codifiche ISTAT).

La domanda di formazione viene definita a seguito della individuazione e consultazione degli stakeholders e in coerenza con le politiche strategiche di Ateneo. Particolare attenzione va posta alle tempistiche di ricognizione che devono essere utili al processo nonché all’individuazione, a livello di CdS, dei soggetti preposti (e dunque responsabili) a definire le competenze richieste. Le consultazioni riguardano il mondo della produzione, dei servizi e delle professioni (indicatore AQ5.A Linee Guida CEV ANVUR).

#### **Seconda fase: Obiettivi formativi e risultati di apprendimento**

SUA CdS: Quadro A4: Obiettivi formativi specifici del Corso, Quadro A4b: Risultati di apprendimento attesi - Conoscenza e comprensione - Capacità di applicare conoscenza e comprensione, Quadro A4c: Autonomia di giudizio - Abilità comunicative - Capacità di apprendimento.

La fase seconda risponde all’ indicatore AQ5.B delle Linee Guida CEV ANVUR .

I risultati di apprendimento (attesi e accertati) dei Corsi devono essere coerenti con la domanda di formazione e formulati in modo chiaro, per ogni insegnamento gli obiettivi specifici devono nell’insieme essere coerenti con i risultati di apprendimento del CdS e deve chiaramente indicato come si accerta l’effettivo raggiungimento dei risultati da parte degli studenti.

Premessa a tutto ciò deve essere il possesso di competenze/conoscenze iniziali adeguate per poter intraprendere il percorso previsto.

A tal fine vanno mappate e descritte le responsabilità e le tempistiche con cui vengono definiti gli obiettivi formativi e i risultati di apprendimento attesi e accertati.



### **Terza fase: Progettazione del Corso di Studi**

SUA-CdS: Quadro A3: Requisiti di ammissione, Quadro A5: Prova finale, Quadro B1a: Descrizione del percorso di formazione, Quadro B1b: Descrizione dei metodi di accertamento, Quadro B2a: Calendario del Corso di Studio e orario delle attività formative, Quadro B2b: Calendario degli esami di profitto, Quadro B2c: Calendario delle sessioni della Prova finale, Quadro B3: Docenti titolari di insegnamento, Quadro B4: Aule - Laboratori e Aule Informatiche - Sale Studio – Biblioteche, Quadro B5: Orientamento in ingresso - Orientamento e tutorato in itinere - Assistenza per lo svolgimento di periodi di formazione all'esterno - Assistenza e accordi per la mobilità internazionale - Accompagnamento al lavoro - Eventuali altre iniziative, Area Amministrazione: Docenti di riferimento, Area Amministrazione: Didattica Programmata, Area Amministrazione: Didattica Erogata (indicatore AQ5.B delle Linee Guida delle Commissioni di Esperti di Valutazione ANVUR, punti di attenzione AQ5.B.1, AQ5.B.3 e AQ5.B.4).

E' necessario individuare puntualmente responsabilità e tempistiche per i seguenti punti: definizione e caratteristiche della prova finale; definizione dell'offerta didattica programmata ed erogata, con particolare attenzione al quadro B1b e alla modalità di individuazione del personale docente, compresi i docenti di riferimento e alla verifica della disponibilità delle risorse.

### **Quarta fase: Gestione del processo formativo**

SUA CdS: Quadro B6: Opinioni studenti, Quadro B7: Opinioni laureati, Quadro C1: Dati di ingresso, di percorso e di uscita, Quadro C2: Efficacia esterna, Quadro C3: Opinioni di enti e imprese con accordi di stage/tirocinio curriculare o extra-curriculare

Vanno definiti con puntualità: modalità di verifica dei requisiti di ammissione, organizzazione e svolgimento della prova finale, verifica della completezza delle informazioni sui programmi degli insegnamenti, calendario del Corso di Studio e orario delle attività formative, calendario degli esami di profitto, calendario delle sessioni della prova finale, orientamento in ingresso, orientamento e tutorato in itinere, assistenza per lo svolgimento di periodi di formazione all'esterno, assistenza e accordi per la mobilità internazionale, accompagnamento al lavoro, gestione delle emergenze, eventuali altre attività. Come già richiamato, per ciascuno dei processi enunciati vanno individuate responsabilità e tempistiche.

### **Il monitoraggio**

Le azioni di monitoraggio, volte al controllo della corretta attuazione del Modello AQ, dell'efficacia del CdS e del mantenimento dei requisiti di accreditamento, sono svolte dai seguenti attori principali:

- NdV, con funzioni di verifica dell'efficacia del Modello AQ e delle azioni di miglioramento
- PQA, con funzioni di verifica della corretta attuazione del Modello AQ e dell'efficacia delle azioni di miglioramento
- Gruppi AQ con funzioni di monitoraggio in itinere del CdS e della corretta attuazione delle azioni di miglioramento
- Coordinatori CdS e Consigli Corsi di Studi

Le attività di monitoraggio prevedono:

- monitoraggio dell'attribuzione dei ruoli (a cura del PQA)
- verifica dell'attuazione del processo di riesame (a cura del PQA)
- verifica processo di adempimento della SUA-CdS (a cura del PQA)
- monitoraggio in itinere del CdS (a cura del Coordinatore, coadiuvato dal gruppo AQ)
- gestione delle segnalazioni degli studenti (a cura dell'AQ e del sistema servizi di Ateneo)
- audit interno (di competenza del NdV, ad oggi svolto -in via unicamente conoscitiva- dal PQA nella nuova composizione di febbraio 2016)



Strumento cardine del monitoraggio del processo formativo è il Riesame, annuale RAR e ciclico RRC, le cui modalità di stesura e individuazione dei soggetti responsabili sono state riportate nelle Indicazioni redatte a cura del PQA e pubblicate nella sezione Presidio del sito web di Ateneo.

I dati e le informazioni di cui al RAR e al RRC sono alla base per formulare interventi correttivi efficaci laddove vengano riscontrate criticità superabili e per una più ampia riflessione strategica dell'offerta formativa dei Corsi. Infatti, scopo delle attività del Gruppo di Riesame è individuare le azioni di miglioramento del Corso di Studio, attraverso un'attività collegiale di autovalutazione annuale e pluriennale basata sull'analisi critica di informazioni oggettive, che tengano conto dei risultati della carriera degli studenti e delle loro opinioni in merito all'efficacia del percorso formativo.

Le attività di Riesame prevedono l'utilizzo dei dati raccolti dalle varie attività di monitoraggio, svolte a cura dell'Ateneo, inerenti le opinioni degli studenti frequentanti, dei laureati e dei laureandi, i dati di ingresso, di percorso e di uscita, le informazioni acquisiti mediante la banca dati Almalaurea, le opinioni di enti e imprese con accordi di stage/tirocinio curriculare o extra-curriculare.

Sia l'Ateneo che i Corsi possono ad ogni modo avviare altre tipologie di monitoraggio legate a fattori caratterizzanti il contesto territoriale.

Sintetizzando, il processo di Riesame contribuisce dunque al miglioramento continuo della didattica attraverso:

- misurazione di indicatori, con modalità monitorate dal PQA e all'interno dai singoli Gruppi di Riesame;
- autovalutazione e riesame, sulla base di misurazione dei risultati di carriera studenti, della rilevazione delle opinioni degli studenti e dei risultati delle azioni di miglioramento;
- redazione e approvazione del Rapporto di Riesame a cura del Gruppo di Riesame di ciascun CdS
- individuazione, pianificazione e realizzazione delle azioni di miglioramento, a cura del Gruppo di Riesame stesso, del Consiglio di CdS e del Consiglio di Dipartimento.

Gli **attori** del Modello AQ per CdS sono:

- il Direttore di Dipartimento
- il Consiglio di Dipartimento
- il Coordinatore di Corso di Studio
- il Consiglio di Corso di Studio
- il Gruppo di Riesame
- la Commissione Paritetica Unica Docenti Studenti (CPDS)
- il Gruppo di Autovalutazione (GAV) o denominato più semplicemente in Ateneo "gruppo AQ"
- il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA)
- i Servizi (orientamento, segreteria didattica, segreteria studenti, tirocini, tutoring, help desk, job placement)

L'Università telematica San Raffaele Roma si avvale di un'unica Commissione Paritetica comune a tutti i CdS dell'Ateneo ed ad essa appartengono in numero pari, docenti e studenti di tutti i CdS attivi in Ateneo. Il numero di membri per CdS che appartengono alla Commissione Paritetica Unica è proporzionale al numero degli immatricolati per CdS e conseguente all'anno di attivazione del CdS stesso.

I gruppi AQ, istituiti per ciascun CdS, svolgono un ruolo di monitoraggio delle attività, dell'andamento degli indicatori e di coordinamento del processo di Assicurazione della Qualità in ogni Corso di Studio. In tal senso, costituiscono altrettante "articolazioni del Presidio della Qualità" nelle strutture didattiche di Ateneo con funzione di garantire l'efficacia complessiva della gestione della didattica attraverso la costruzione di processi finalizzati al miglioramento del corso stesso, verificando costantemente il raggiungimento degli obiettivi prefissi.



Il gruppo dei Servizi svolge un ruolo di gestione dei processi di interfaccia con i CdS, è la struttura tecnico-amministrativa permanente dei servizi di Ateneo con funzione di supporto e di integrazione per i Corsi di Studio ed è suddiviso nelle funzioni ed appartenenze specifiche tra la Sede centrale e legale di Roma e le sedi periferiche di Milano e Catania.

#### Apparato documentale

Per la diffusione trasparente dell'apparato documentale delle attività del sistema AVA, il PQA si avvale di diversi strumenti atti a raggiungere in ogni modo possibile tutti gli attori dei processi.

Le modalità principali di informazione e comunicazione sono:

- help-desk, a cura dei servizi di Ateneo
- sito web istituzionale di Ateneo, pagine generali e pagine dedicate ai CdS attivi in Ateneo
- sezione Presidio nel sito web di Ateneo
- un area virtuale dedicata al sistema AVA/AQ nello spazio virtuale della “sala professori” della piattaforma didattica di ciascun CdS
- incontri periodici con CdS e gruppi AQ dei CdS (organizzati dal PQA), incontri con i membri dei servizi di Ateneo
- redazione e distribuzione e pubblicazione della Guida dello Studente da parte dei servizi e della Carta dei Servizi all'interno delle funzioni di gestione dei processi di interfaccia con i CdS
- rete aggiuntiva di diffusione via mail della documentazione, delle informazioni e dati prodotti.

Il presente documento verrà revisionato in funzione della stesura finale delle nuove linee guide AVA 2.0 di prossima pubblicazione.

#### QUADRO SINOTTICO DEGLI STRUMENTI DELL'AQ DI CDS E RELATIVE CADENZE:

- Scheda Annuale di Corso la cui redazione è affidata alle responsabilità competenti secondo le indicazioni dell'ANVUR con cadenza annuale.
- Attività periodiche di Riesame: processo, previsto e programmato dall'Anvur, applicato da una articolazione interna dell'Ateneo (, Struttura dei Servizi, Corso di Studio, Dipartimento quando attivo) per valutare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia della propria azione, al fine di mettere in atto tutti gli opportuni interventi di correzione e miglioramento. Il riesame può portare all'individuazione di esigenze di ridefinizione del sistema di gestione. L'attività di riesame si conclude con la redazione di un Rapporto di Riesame con cadenza annuale.
- Attività di collaborazione e supporto documentale per il NDV, (aprile-giugno)
- Attività di monitoraggio dei flussi di corretti flussi di comunicazione tra il gruppo AQ ed il consiglio di CDS ed in generale con PQA, il Rettore, il Direttore Generale, il Dipartimento (quando istituito) e tra i corsi di studio attivi dell'Ateneo e diversi settori amministrativi funzionali, cadenza trimestrale.
- Audit dell'Assicurazione della Qualità: si intende il processo di verifica attraverso il quale si esaminano e valutano nel metodo, con cadenza annuale, le procedure di Assicurazione Qualità,



accertando l'efficacia del sistema di gestione che ha il compito di realizzare le attività previste e di conseguire i risultati desiderati. L'audit viene realizzato con cadenza annuale da esperti che non sono direttamente coinvolti nei processi da valutare e può essere svolto sia da elementi interni all'istituzione (audit interno di Ateneo) sia da esterni (audit esterno).



## **ESEMPIO DI APPLICAZIONE SITUATA DEL SISTEMA AQ PER I CDS**

Si ritiene funzionale agli obiettivi del presente documento fornire un esempio di applicazione dell'AQ nell'attività di macro-progettazione e sviluppo dei Corsi di Studio.

Le attività di macro-progettazione si riferiscono all'articolazione disciplinare ed allo sviluppo generale dei Corsi di Studio, ai tirocini ed ai servizi di supporto che il CdS può autonomamente gestire nel rispetto della specifica normativa ministeriale, sulle indicazioni del Consiglio di CdS, dei Gruppi di Riesame, della Commissione Paritetica Unica, del Presidio della Qualità e degli Organi di gestione dell'Ateneo.

Ciascun CdS pianifica e monitorizza l'attività di progettazione ed aggiornamento delle attività.

**Durante tale pianificazione si stabiliscono:**

- le singole fasi che comporranno la progettazione, lo sviluppo e l'aggiornamento;
- le attività di riesame, di verifica e di validazione adatte per ogni fase;
- le responsabilità ed competenze per la progettazione.

**La pianificazione standard** si suddivide nelle seguenti fasi:

- raccolta di dati e informazioni sull'anno accademico trascorso;
- valutazione e verifica del progetto dell'anno trascorso anche in relazione agli anni precedenti;
- riesame della progettazione;
- elaborazione del nuovo progetto;
- validazione della progettazione durante e dopo l'erogazione delle attività formative.

**Responsabili e tempistiche** di ciascuna delle fasi sono definiti dai docenti del CdS, dai loro Coordinatori, che riportano i risultati dei lavori del gruppo di Riesame, e dal Presidio della Qualità che riporta le indicazioni delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti e del Nucleo di Valutazione, in particolare relativamente all'analisi dei risultati dei questionari di valutazione degli studenti.

**Nella gestione della progettazione** sono coinvolti i diversi organi, nella pianificazione delle attività si tengono in considerazione le singole differenti interfacce così da assicurare comunicazioni efficaci ed una attribuzione delle responsabilità certa. Tale pianificazione viene aggiornata con il progredire della progettazione.

**L'individuazione delle variabili** e la disponibilità dei dati e dei requisiti di ingresso sono oggetto di definizione ed analisi. L'analisi dei dati permette sia di progettare il "servizio formativo" in modo che esso soddisfi gli utenti/studenti, sia di capire quali siano variabili del servizio formativo da tenere sotto controllo per assicurarne la qualità.

**Le principali caratteristiche del servizio** da prendere in considerazione e da controllare derivano dai dati emersi dai questionari di valutazione degli studenti, dai rapporti delle commissioni paritetiche, dalle relazioni dei rappresentanti degli studenti, dal rapporto di riesame, dalle delibere degli organi di governo dell'Ateneo e del CdS e dagli indicatori previsti per il monitoraggio dei processi.

**Le variabili in ingresso** al processo sono:

- leggi, decreti, regolamenti cogenti relativi a contenuti e struttura del Corso di Studio;
- politica della qualità di Ateneo adottata;
- obiettivi del Corso di Studio relativo all'Anno Accademico corrente;
- risorse disponibili per docenti, personale tecnico, amministrativo, infrastrutture, materiali di supporto, risorse finanziarie, aziende per tirocini;
- risultati dell'Anno Accademico corrente e dei precedenti;
- dati relativi a frequenze alle attività didattiche, formative e professionalizzanti già attivate;
- dati relativi all'inserimento dei laureati nel mondo del lavoro e alla soddisfazione da parte delle aziende;
- esigenze espresse ed implicite di tutte le parti interessate per quanto riguarda la figura professionale del laureato.

**Dati di uscita** della progettazione e sviluppo



Per ogni Corso di Studio i risultati delle attività di progettazione e riprogettazione sono espressi nella SUA CdS, parte pubblica e parte ad accesso controllato, nella “Guida allo studente” e nelle singole sezioni dedicate ai CdS sul sito dell’Ateneo.

#### **Verifica, riesame e validazione della progettazione**

Il progetto viene verificato per assicurare la conformità dei risultati della progettazione rispetto ai dati in ingresso anche paragonando progetti /esperienze precedenti con il progetto che si sta sviluppando.

Il progetto viene riesaminato in base ai risultati della progettazione, considerando i dati elaborati per il monitoraggio delle caratteristiche critiche.

La validazione della progettazione avviene al termine dell’erogazione del servizio previsto ed ha l’obiettivo di verificare l’effettiva soddisfazione delle esigenze degli studenti.

Ciascun Consiglio di CdS o tutti in riunione congiunta registrano le procedure ed i risultati della validazione nel verbale della riunione nel quale si potranno indicare gli scostamenti tra quanto elaborato nel progetto e i risultati dello stesso.

Le registrazioni dell’attività di verifica, riesame e validazione della progettazione, costituite da verbali di sedute e/o da documenti formali di approvazione da parte del CdS e/o degli organi competenti, vengono conservate secondo le regole stabilite nel Regolamento di Ateneo ed utilizzate in sede di elaborazione del nuovo progetto.

#### **Modifiche alla Progettazione**

Le modifiche al progetto e le loro modalità di applicazione vengono discusse dalla Commissione per la Didattica in attività di focus group e riportate al Consiglio di CdS all’inizio di ogni anno accademico, in vista degli adempimenti annuali del sistema AVA/ANVUR.

La registrazione delle modifiche, costituite in verbali di sedute e/o in documenti formali di approvazione da parte del Coordinatore/Presidente, vengono conservate secondo le regole di Ateneo.