

DOCUMENTO DESCRITTIVO DEL PROCESSO DI QUALITÀ E DELLE RESPONSABILITÀ INTERNE AI CDS

Il documento, rivisto, aggiornato in considerazione delle procedure di Accredimento Periodico dei Corsi di Studio (CdS) e delle Sedi, secondo quanto previsto dal sistema AVA/ANVUR, presenta la descrizione del Processo di Assicurazione della Qualità dei Corsi di Studio (modello AQ) dell'Università Telematica San Raffaele Roma ed in particolare dei processi, dei ruoli e delle responsabilità individuati all'interno dei CdS che assicurino una progettazione e realizzazione delle attività formative adeguata ed una altrettanta efficacia delle stesse, rese conformi ai requisiti di accreditamento del Sistema AVA.

Le fonti documentali del seguente documento sono:

- 1. D.M. 47 del 30.1.2013 "Autovalutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio e valutazione periodica"
- 2. Documento finale AVA - Autovalutazione, valutazione e accreditamento del Sistema Universitario Italiano – Consiglio Direttivo ANVUR del 9.1.2013
- 3. Documento di Programmazione Integrata dell'Università telematica San Raffaele Roma.
- 4. Decreti di Istituzione e di successive nomine del Presidio della Qualità di Ateneo e Commissione Paritetica Unica docenti-studenti, D.R.166-2012; D.R. 42-2013; D.R. 65-2013; D.R.7-2016;
- 5. Schede SuA CdS 2015
- 5. Relazioni annuali Gruppi di Riesame e relazione gruppo di Riesame Ciclico (A.A.2015/206)
- 6. Relazioni Commissione Paritetica Unica docenti

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.

Il Modello AQ per CdS di Ateneo si compone dei seguenti processi:

- a. Riesame
- b. Monitoraggio
- c. Informazione
- d. Documentazione

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

- il Direttore di Dipartimento Unico (quando istituito)
- il Consiglio di Dipartimento (quando insediato)
- il Presidente o Coordinatore di Corso di Studio
- il Consiglio di Corso di Studio
- il Gruppo di Riesame
- la Commissione Paritetica Unica Docenti Studenti
- il Gruppo di Autovalutazione (GAV) o denominato più semplicemente in Ateneo "gruppo AQ"
- il Presidio della Qualità di Ateneo



- i Servizi (orientamento, segreteria didattica, segreteria studenti, tirocini, tutoring, help desk, job placement)

In particolare per l'Università San Raffaele Roma occorre sottolineare che:

- La Commissione Paritetica è comune a tutti i CdS dell'Ateneo, per tale ragione definita Commissione Paritetica Unica di 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.
- Il gruppo AQ svolge 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, costituisce altrettante "articolarioni del Presidio della Qualità" nelle strutture didattiche di Ateneo.
- 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.

Indichiamo di seguito per i processi indicati le funzioni, composizioni ed attività in dettaglio degli organi:

A **PROCESSO RIESAME:**

Presidio della qualità

Il PQA ha funzioni propositive, di supporto ai CdS, di integrazione e di monitoraggio del processo di Assicurazione della Qualità della didattica e della ricerca dell'Università San Raffaele Roma.

Il PQA opera in sintonia con gli organi di governo dell'Ateneo, con le strutture didattiche e con tutti i soggetti previsti dal Sistema AVA, in primo luogo gli studenti, ispirando la propria attività a principi di condivisione e di trasparenza, attuando una gestione per obiettivi, avvalendosi di opportune tecnologie web dell'informazione e repository documentale ai fini di massimizzare la diffusione della cultura della qualità della formazione superiore in Ateneo ed al fuori di esso, l'accessibilità e la fruibilità dell'apparato documentale del sistema AVA di Ateneo e più in generale del sistema AVA/ANVUR per gli attori del CdS.

In particolare il PQA trasmette agli organi centrali di Ateneo e al Nucleo di Valutazione apposite relazioni/contributi dell'attività svolta.

Per la composizione nel tempo ed attuale del PQA si faccia riferimento alle fonti documentali di cui al punto 3 del presente documento.

Per la diffusione trasparente dell'apparato documentale delle attività del sistema AVA da porre in essere e realizzate e della macro e micro progettazione delle attività formative del CdS, il PQA ha individuato due strumenti: un area virtuale dedicata al sistema AVA/AQ nello spazio virtuale della "sala professori" della piattaforma didattica di ciascun CdS ed un area web specificamente dedicata a ciascun CdS Attivo in Ateneo sul sito dell'Ateneo.

Gruppi di Riesame

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, basato 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. Il processo di Riesame contribuisce al miglioramento continuo della didattica attraverso:

- Misurazione di indicatori, con modalità monitorizzate dal PQA ed definite all'interno dai anche 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 (quando istituito)

Per la composizione nel tempo ed attuale dei Gruppi di Riesame si faccia riferimento al documento Rapporto di Riesame, primo quadro.

Gruppi AQ

Hanno la funzione di garantire l'efficacia complessiva della gestione della didattica attraverso la costruzione di processi finalizzati al miglioramento del corso di studio, verificando costantemente il raggiungimento degli obiettivi prefissi. Sono istituiti per ciascun CdS attivo in Ateneo.

Per la composizione nel tempo ed attuale dei Gruppi di Riesame si faccia riferimento alle Schede SuA CdS.

B MONITORAGGIO

Scopo del processo di monitoraggio è il controllo della corretta attuazione del Modello AQ, dell'efficacia del CdS e del mantenimento dei requisiti di accreditamento.

Il monitoraggio viene svolto 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 corso di Studi

Le attività di cui si compone sono:

- 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 (in collaborazione con il NdV e risorse esterne)

C INFORMAZIONE E SUPPORTO

Scopo del processo di informazione e supporto è l'attuazione degli strumenti informatici e organizzativi per il coordinamento dei flussi informativi.

In particolare:

- coordinamento delle comunicazioni e delle informazioni inerenti il Sistema AVA e il Modello AQ
- supporto alla formazione degli attori del Modello AQ
- coordinamento della rilevazione dei dati necessari al calcolo degli indicatori AVA e al funzionamento dei CdS
- definizione delle modalità di gestione della documentazione

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



- 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

D DOCUMENTAZIONE

Il Modello di Assicurazione della Qualità dei Corsi di Studio è documentato da:

- documentazione prevista dal Sistema AVA (SUA-CdS, SUA-RD, Relazione di Riesame, Relazione annuale Commissione Paritetica Unica, Schede di raccolta delle opinioni studenti)
- documentazione del Modello AQ:
- descrizione dei processi : Riesame, Monitoraggio, Informazione e supporto
- documenti di lavoro e informativi (linee guida) da di valutazione del rapporto di riesame, reports, informative sull'attuazione del Modello AQ (Relazione PQA)

La documentazione è pubblicata on-line:

- sul sito di riferimento “Sistema AVA” (previa autenticazione con le credenziali di Ateneo)
- sul sito istituzionale di Ateneo (<http://www.unisanraffaele.gov.it/universita/ateneo.html>)

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.