



RELAZIONE SULLE ATTIVITÀ DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

*approvata dal Presidio della Qualità di Ateneo
in data 19.03.2014*

INDICE

1. IL QUADRO DI RIFERIMENTO
2. GLI ATTORI COINVOLTI
3. LA COSTITUZIONE E LA COMPOSIZIONE DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ
4. LE LINEE GUIDA PER LA AQ DI ATENEO
5. ATTIVITÀ SVOLTE DAL PRESIDIO DELLA QUALITÀ
 - 5a. *Promozione della cultura della Qualità nell'Ateneo*
 - 5b. *Assicurazione della Qualità della Formazione*
 - 5b.1 Gestione dei flussi informativi
 - 5b.2 Cronoprogramma delle scadenze cicliche permanenti
 - 5b.3 Organizzazione e monitoraggio delle rilevazioni dell'opinione degli studenti, dei laureandi e dei laureati
 - 5b.4 Attività di supporto e di formazione rivolte ai Gruppi di gestione AQ dei Corsi di Studio e ai componenti delle Commissioni paritetiche docenti-studenti
 - 5b.5 Gestione del processo di redazione della prima SUA-CdS (2013)
 - 5b.6 Verifica del continuo aggiornamento delle informazioni contenute nelle SUA-CdS di ciascun Corso di Studio dell'Ateneo
 - 5c. *Assicurazione della Qualità della Ricerca*
 - 5c.1 Azioni e processi organizzativi per l'AQ della ricerca
 - 5c.2 Attività di supporto e formazione rivolte ai Responsabili dei Centri di Ricerca
 - 5c.3 Monitoraggio delle attività di ricerca
- ALLEGATO. Progetto "Sistema di Anagrafe della Ricerca UNISOB"
6. VALUTAZIONE DELL'EFFICACIA DEGLI INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO: PUNTI DI FORZA E CRITICITÀ DEI PRIMI RAPPORTI DI RIESAME

1. IL QUADRO DI RIFERIMENTO

L'emanazione del Decreto Ministeriale 30 gennaio 2013, n. 47, ha sancito l'avvio delle procedure di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento (AVA) definite dall'ANVUR ai sensi dell'art. 6, comma 1 del Decreto Legislativo 27 gennaio 2012 n. 19, al quale ha fatto seguito il Documento "Autovalutazione, Valutazione, Accreditamento" (AVA) del 9/01/2013.

Il modello di valutazione del Sistema AVA, coerentemente con gli *Standard e Linee guida per l'Assicurazione della qualità nell'area europea dell'istruzione superiore* (ESG ENQUA 2005/2009), si fonda su un sistema di Assicurazione di Qualità (AQ) delle università italiane.

Il sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo (AQ) è uno strumento per il miglioramento continuo della qualità delle attività accademiche e si basa su azioni pianificate, applicate sistematicamente, documentate e verificabili.

La complessità delle azioni che dovranno essere pianificate e applicate sistematicamente richiede un'adeguata conoscenza del Sistema AVA, anche in considerazione dell'ampio coinvolgimento di docenti e personale tecnico-amministrativo.

Il Sistema AVA prevede l'introduzione di un sistema di:

- *autovalutazione* della qualità e dell'efficacia delle attività didattiche e di ricerca nelle università;
- *valutazione* periodica della qualità, dell'efficienza e dei risultati conseguiti dagli atenei;
- *accreditamento* iniziale e periodico dei corsi di studio e delle sedi universitarie.

In particolare, il Documento finale approvato dall'ANVUR in data 09.01.2013, stabilisce che il Presidio della Qualità di Ateneo - istituito ed organizzato in modo proporzionato alla numerosità e alla complessità delle attività formative e di ricerca dell'Ateneo – assume un ruolo centrale nella AQ di Ateneo attraverso:

- la supervisione dello svolgimento adeguato e uniforme delle procedure di AQ di tutto l'Ateneo;
- la proposta di strumenti comuni per l'AQ e di attività formative ai fini della loro applicazione;
- il supporto ai Corsi di Studio e ai loro Referenti e ai Direttori di Dipartimento per le attività comuni.

Il medesimo Documento illustra nel dettaglio i compiti affidati al Presidio della Qualità di Ateneo con riferimento alle attività formative e alle attività di ricerca:

- nell'ambito delle attività formative, il Presidio della Qualità organizza e verifica il continuo aggiornamento delle informazioni contenute nelle SUA-CdS di ciascun Corso di Studio dell'Ateneo, sovrintende al regolare svolgimento delle procedure di AQ per le attività didattiche in conformità a quanto programmato e dichiarato, organizza e monitora le rilevazioni dell'opinione degli studenti, dei laureandi e dei laureati, regola e verifica le attività periodiche di Riesame dei Corsi di Studio, valuta l'efficacia degli interventi di miglioramento e le loro effettive conseguenze, assicura il corretto flusso informativo da e verso il Nucleo di Valutazione e la Commissione Paritetica Docenti-Studenti;
- nell'ambito delle attività di ricerca, il Presidio della Qualità verifica il continuo aggiornamento delle informazioni contenute nelle SUA-RD di ciascun Dipartimento (o di altre articolazioni interne di organizzazione della ricerca) e sovrintende al regolare svolgimento delle procedure di AQ per le attività di ricerca in conformità a quanto programmato e dichiarato, e assicura il corretto flusso informativo da e verso il Nucleo di Valutazione.

2. GLI ATTORI COINVOLTI

Nella fase di Accreditamento (iniziale e periodico) il principale attore è costituito dal **Consiglio di Corso di Studio**, che si pone come l'interlocutore naturale del Presidio della Qualità.

Le attività necessarie per l'Accreditamento iniziale hanno coinvolto 18 Consigli di Corso di Studio. Ognuno di questi ha lavorato sotto l'impulso e la supervisione di un Presidente/Responsabile, che si è avvalso dell'ausilio del Gruppo di gestione della AQ del Corso, composto di norma da 2 o 3 docenti incardinati titolari di insegnamento nel Corso medesimo.

Altro attore decisivo sono le **Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti**, che hanno compiti di: proposta al Nucleo di Valutazione per il miglioramento della qualità e dell'efficacia delle strutture didattiche; attività divulgativa delle politiche di qualità dell'ateneo nei confronti degli studenti; monitoraggio degli indicatori che misurano il grado di raggiungimento degli obiettivi della didattica a livello di singole strutture.

In Ateneo lavorano tre Commissioni paritetiche (una per ogni Facoltà) composte ciascuna da docenti e da rappresentanti degli studenti (questi ultimi eletti). Tutti i Corsi di Studio sono rappresentati in seno alle Commissioni paritetiche da un docente e uno studente, ad eccezione del CdS in Giurisprudenza, che coincide con la Facoltà: la CP è in questo caso composta da due docenti e due studenti.

Nell'ambito delle procedure di AQ per le attività di ricerca attori principali sono i Dipartimenti e le **Strutture/Centri di ricerca**.

3. LA COSTITUZIONE E LA COMPOSIZIONE DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEO

Il Presidio della Qualità di Ateneo è stato istituito con D.R. n. 2 del 7 gennaio 2013, ed è stato dimensionato sulla base delle caratteristiche organizzative dell'Ateneo. I suoi componenti conoscono approfonditamente le peculiarità di ciascuna delle Facoltà, nelle quali hanno già maturato competenze specifiche nella progettazione e organizzazione della didattica o della ricerca; non fanno parte delle Commissioni paritetiche.

Si descrivono di seguito la composizione del Presidio e le funzioni di ognuno dei suoi membri, così come individuate nel Documento finale ANVUR del 31.07.2012, allegato I (poi nella nuova versione del Documento, 30.01.2013, allegato I), e recepite nel citato D.R. di nomina:

- Prof. **Errico Cuozzo** (P.O.): Presidente. È responsabile del sistema di assicurazione e autovalutazione della Qualità di Ateneo, mantiene i rapporti con l'Organismo accreditante (MIUR-ANVUR), e risponde del proprio operato direttamente al Rettore;

- Prof.ssa **Natascia Villani**, dott. **Gianluca Genovese**: AQ per le attività didattiche (organizzazione e verifica dell'aggiornamento delle informazioni contenute nelle SUA-CdS di ciascun Corso di Studio dell'Ateneo; organizzazione e verifica dello svolgimento delle procedure di AQ per le attività didattiche; valutazione dell'efficacia degli interventi di miglioramento e delle loro effettive conseguenze; supporto ai Presidenti dei Corsi di Studio per le attività di AQ a loro richieste);

- Prof.ssa **Maria Antonella Brandimonte**: AQ della ricerca (organizzazione e verifica dello svolgimento delle procedure di AQ per le attività di ricerca; organizzazione e verifica dell'aggiornamento delle informazioni contenute nelle SUA-RD di ciascun Dipartimento dell'Ateneo);

- dott.ssa **Maria Pia Nastri**: organizzazione e verifica dell'attività del Riesame dei Corsi di Studio; organizzazione e verifica dei flussi informativi da e per il Nucleo di Valutazione e le Commissioni Paritetiche docenti-studenti.

Il Presidio ha altresì una adeguata componente dirigenziale e tecnico-amministrativa di supporto, insediatasi in un Ufficio appositamente individuato (via Suor Orsola n. 10, primo piano), che è responsabile della gestione e dell'archiviazione dei documenti, dei verbali, delle

determinazioni (da rendere disponibile anche per il lavoro delle agenzie di valutazione esterne), dei flussi informativi da e per il Nucleo di Valutazione:

- dott. **Ciro Strino**, Segretario del Presidio (come da verbale n. 1 del 07.02.2013) e responsabile amministrativo per le attività di AQ della formazione;

- dott.ssa **Donata Brunetti**, responsabile amministrativo per le attività di AQ della ricerca.

Per ottimizzare il flusso informativo da e per il Nucleo di Valutazione il Presidio ha deliberato (verbale n. 1 del 07.02.2013) di invitare alle proprie riunioni anche la dott.ssa Lilia Lamanna (supporto amministrativo al NV). Per converso, e per il medesimo obiettivo, la dott.ssa Donata Brunetti e il dott. **Ciro Strino**, membri del PQA, hanno preso parte alle seguenti riunioni del Nucleo di Valutazione: 8.4.2013; 13.5.2013; 14.10.2013; 23.1.2014.

4. LE LINEE GUIDA PER LA AQ DI ATENEO

Il Presidio ha inteso operare in primo luogo per continuare a garantire la *Politica per la Qualità* già da tempo esistente nell'Ateneo, con particolare attenzione ai seguenti obiettivi strategici già in essa enucleati, proposti al Senato Accademico e da questo approvati nella seduta del 28.01.2014:

- Promuovere il miglioramento dei servizi offerti mediante la certificazione del proprio Sistema Qualità (UNI EN ISO 9001:2008);
- Attuare Strumenti di Comunicazione efficace per la diffusione dell'offerta formativa dell'Università;
- Attivare collaborazioni con Enti ed Istituzioni Nazionali ed Internazionali finalizzate alla progettazione ed attuazione di programmi formativi e scientifici;
- Favorire la possibilità di attività conto terzi o eventuali start up collegati alla ricerca/formazione di Ateneo;
- Mantenere le strutture in perfetto stato di manutenzione, sia dal punto di vista estetico e dell'accoglienza, sia da quello di massima efficienza delle infrastrutture;
- Assicurare chiarezza e trasparenza nell'offerta formativa e nei costi che lo studente deve sostenere;
- Attuare sistemi di comunicazione che permettano allo studente di esprimere con facilità eventuale disagi, carenze o disservizi;
- Aumentare il numero di studenti iscritti grazie alla completezza ed alla validità dell'offerta formativa dell'Ateneo;
- Diminuire gli abbandoni, grazie a servizi di assistenza degli studenti in grado di prevenire e risolvere problematiche e difficoltà.

Prendendo come riferimento gli obiettivi strategici già individuati e perseguiti dall'Ateneo nella sua *Politica per la Qualità*, e le linee guida elaborate nell'ambito dell'*European Association for Quality Assurance in Higher Education*, il Presidio della Qualità ha stilato le seguenti **linee guida** (approvate nella riunione del 26 marzo 2013) per la definizione del Sistema di AQ di Ateneo:

- 1) migliorare costantemente l'offerta formativa e i servizi offerti, in primo luogo attraverso l'ascolto degli studenti e degli altri portatori di interesse, con attenzione particolare ai rappresentanti del mercato del lavoro;
- 2) assicurare il monitoraggio continuo e la revisione delle politiche per l'assicurazione della qualità;
- 3) rendere l'assicurazione della qualità trasparente e semplice da comprendere da tutte le parti in causa;
- 4) fornire assistenza e indirizzo al personale e a tutte le strutture centrali e periferiche coinvolte, affinché sviluppino una propria cultura di assicurazione della qualità;
- 5) garantire la pubblicità di informazioni aggiornate, imparziali e oggettive, sia di carattere quantitativo che qualitativo, sui Corsi di Studio e i titoli offerti, attraverso la SUA-CdS, l'adeguamento del sito web di Ateneo, e ogni altro strumento utile;
- 6) offrire una base adeguata, documentaria e fattuale, per il lavoro delle agenzie esterne per l'assicurazione di qualità.

Come si può evincere dalla presente relazione, le attività di Assicurazione della qualità già svolte dal Presidio, e quelle in fase di definizione, sono state poste in essere per tradurre concretamente, nella pratica, le linee guida appena illustrate. Il PQA formula inoltre proposte per il miglioramento della AQ in relazione alla Politica per la Qualità. Ad esempio, con riferimento al punto riguardante “Attuare sistemi di comunicazione che permettano allo studente di esprimere con facilità eventuale disagi, carenze o disservizi” sta lavorando al perfezionamento della piattaforma che consente di esporre i reclami, con un sistema di filtri funzionali per inoltrare in automatico il reclamo all'Ufficio competente, con costante monitoraggio del feedback.

5. ATTIVITÀ SVOLTE DAL PRESIDIO

5a. PROMOZIONE DELLA CULTURA DELLA QUALITÀ NELL'ATENEO

Ai fini della promozione della cultura della qualità, il Presidio ha organizzato nel corso del 2013 due giornate di informazione, formazione e aggiornamento sul sistema AVA. Un processo di assicurazione della qualità realmente efficace deve infatti prevedere opportuni interventi di formazione rivolti alle parti (Didattiche, Uffici) coinvolte nei nuovi adempimenti connessi a questo sistema.

Il **16 aprile 2013** tutto il personale docente e amministrativo dell'Ateneo è stato invitato dal Presidente del Presidio della Qualità e dal Rettore a partecipare a una mattinata di formazione dedicata all'illustrazione generale del sistema AVA e alle modalità in cui si è strutturata e organizzata la AQ di Ateneo. Per monitorare il grado di adesione è stato predisposto un registro delle presenze.

Il **25 settembre 2013** a tutto il personale dell'Ateneo, convocato dal Rettore in Aula Magna, sono state illustrate le novità previste per il nuovo anno accademico, e il ruolo che ogni Ufficio deve rivestire per contribuire al raggiungimento degli obiettivi individuati nelle Linee guida per la AQ di Ateneo.

Al fine di divulgare al meglio al personale dell'Ateneo le attività svolte e documentarle il Presidio ha previsto sul sito dell'Ateneo una propria sezione web (Ateneo > Organi > Presidio della qualità) e si è dotato di un indirizzo diretto per le comunicazioni a tutti i componenti (presidio.ateneo@unisob.na.it).

I componenti del Presidio della Qualità hanno a loro volta preso parte a numerose giornate di in-formazione organizzate dall'ANVUR. Si segnalano qui le più significative: *Coordinamento dei Presidi della Qualità* (20 marzo 2013, CRUI: prof.ssa Natascia Villani); *Valutazione della Qualità della Ricerca 2004-2010. Presentazione Rapporto finale* (16 luglio 2013: dott.ssa Donata Brunetti); *La Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale (SUA-RD) e l'accreditamento e la valutazione dei dottorati* (27 novembre 2013: dott.ssa Donata Brunetti); *La Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale* (Potenza, 1 ottobre 2013: dott. Gianluca Genovese); *Verso*

l'accreditamento periodico: strategie e strumenti (Ferrara, 24 ottobre 2013: prof.ssa Natascia Villani e dott. Gianluca Genovese).

Nell'intento di rapportarsi al meglio verso l'esterno con i soggetti previsti dal sistema AVA, la prof.ssa Villani, in rappresentanza del PQA, fa parte del Gruppo di lavoro su *Tirocini e apprendistato* e sull'*Apprendimento permanente* organizzati dalla CRUI.

5.b. ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DELLA FORMAZIONE

5b.1 GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI

Organizzazione e gestione dei flussi informativi relativi a ciascun Corso di Studio e dei flussi informativi trasversali a tutti i Corsi di studio. Il Presidio ha preso atto delle indicazioni operative AVA riferite ai dati quantitativi (ingresso, regolarità del percorso di studio, uscita dal Corso di Studio e ingresso nel mercato del lavoro) e agli indicatori da essi derivati per tenere sotto controllo le attività di formazione, i servizi, le infrastrutture dei Corsi di Studio. Ha quindi individuato la tipologia di dati indispensabili o comunque utili per l'esercizio critico sui Corsi di studio, con riferimento ai risultati e ai principali elementi di processo:

- numerosità degli studenti in ingresso (immatricolati puri, nuove carriere, iscritti al primo anno);
- passaggi, trasferimenti, abbandoni in uscita (% di dispersione);
- dati e informazioni sulle caratteristiche degli immatricolati (provenienza geografica, per tipo di scuola/laurea triennale);
- risultati della verifica delle conoscenze iniziali / del test di ammissione per i corsi di studio a numero programmato;
- andamento delle carriere degli studenti (quantità di CFU maturati dalle coorti, tasso superamento esami previsti dal piano di studi);
- medie e deviazioni standard dei voti positivi ottenute negli esami;
- laureabilità: % di laureati nella durata normale e oltre la durata normale (dopo 1, 2 e 3 anni) del Corso di Studio;
- esiti del Questionario studenti;
- contatti documentati con enti o imprese con cui si sono stretti accordi per le attività di stage o tirocinio degli studenti durante il corso degli studi;
- azioni e modalità con le quali viene favorita l'occupabilità (tirocini, contratti di alto apprendistato, stage, seminari ecc.).

Il Presidio ha organizzato la raccolta di questi dati, formulando un dettagliato Cronoprogramma (cfr. il punto successivo) indirizzato alla Segreteria studenti, alle Segreterie didattiche delle Facoltà,

all'ufficio di Job Placement e agli altri attori interessati, e ha poi impostato con l'Ufficio statistico la metodologia di elaborazione dei dati ai fini della loro adeguata leggibilità e comparabilità.

I dati elaborati statisticamente sono stati suddivisi per Corso di Studi (dati dedicati e dati trasversali) e sono confluiti in un archivio informatico gestito dal Presidio, e messo in condivisione con gli Uffici interessati. Tutte le informazioni elaborate sono state rese disponibili in formato elettronico al Presidente di ciascun CdS, che le ha condivise con il Gruppo di Riesame del CdS. Si è inteso così assicurare un adeguato e uniforme svolgimento delle procedure di Riesame in tutto l'Ateneo.

Sono stati identificati i dati precedentemente non monitorati, e dunque in fase di avvio non disponibili per le attività di Riesame e in generale per l'analisi dei punti di forza e delle criticità (statistiche di ingresso dei laureati nel mercato del lavoro; parere sulla preparazione degli studenti di enti e imprese con cui si sono stretti accordi per le attività di stage o tirocinio; alcuni dati statistici richiesti dalla SUA-CdS). Il Presidio ha indicato alle strutture centrali e periferiche idonee la tipologia dei dati necessari e la metodologia del monitoraggio, adeguando il Cronoprogramma (cfr. punto successivo).

Organizzazione e gestione dei flussi informativi da e verso le Commissioni paritetiche docenti studenti. Il Presidio della Qualità ha organizzato e gestito per tempo i flussi informativi necessari perché le Commissioni paritetiche potessero svolgere adeguatamente il loro lavoro. In particolare, tenuto conto anche della Nota ANVUR del 02.10.2013, ha fornito: i dati risultanti dalle rilevazioni delle opinioni degli studenti; i primi dati utili e disponibili di ingresso, percorso e uscita; le problematiche/osservazioni/considerazioni più direttamente connesse all'esperienza degli studenti desumibili dal primo Rapporto di Riesame.

Il Presidio ha supervisionato l'upload della Relazione delle Commissioni e l'ha trasmessa al Nucleo di Valutazione.

Organizzazione e gestione dei flussi informativi da e verso il Nucleo di Valutazione. Il Presidio ha organizzato e gestito i flussi informativi da e verso il Nucleo di Valutazione, con particolare riferimento ai dati statistici e a rapporti e relazioni dei vari attori coinvolti nel processo di AQ.

Ha inoltre attivato le procedure idonee per la rilevazione di quei dati ritenuti utili dal Nucleo che sono risultati non disponibili e non reperibili, e si è adoperato per adeguare e implementare il Cronoprogramma delle scadenze cicliche permanenti per i prossimi anni accademici.

Uno degli strumenti prioritari che il Presidio ha individuato per la gestione a regime dei flussi informativi è stato la riorganizzazione funzionale e l'aggiornamento costante delle notizie già presenti o da implementare nel sito web dell'Ateneo, in modo da garantire l'immediata e leggibile fruibilità dei dati richiesti ad ogni livello del processo di AQ. In particolare, è stato predisposto per ogni Corso di studi un nuovo box denominato *Il Corso in cifre*, attraverso il quale ogni utente può accedere, "in chiaro", alle informazioni e alle statistiche complete ed esaustive su Ingresso, percorso e uscita degli studenti, Opinioni degli studenti (da a.a. 2013-2014), Opinioni dei laureati, Opinioni di enti e aziende, Statistiche di ingresso nel mondo del lavoro.

5b.2 CRONOPROGRAMMA DELLE SCADENZE CICLICHE PERMANENTI

Il Presidio della Qualità organizza la raccolta, l'elaborazione e i flussi informativi di tutti i dati necessari per le attività dei Gruppi di Riesame e di gestione AQ dei singoli Corsi di studio (ai quali dedica specifiche e periodiche azioni formative), per la corretta compilazione della SUA e per il suo aggiornamento, nonché per il lavoro del Nucleo di Valutazione e delle Commissioni paritetiche docenti-studenti.

Inoltre il Presidio ha coordinato con l'ausilio del manager didattico la tempistica delle procedure attualmente in essere per il miglior funzionamento delle segreterie didattiche e studenti.

A tal fine, ha elaborato il cronoprogramma delle scadenze cicliche permanenti e uno scadenziario interno annuale per il monitoraggio, l'elaborazione e la trasmissione dei dati, che consenta di rispettare la puntualità delle procedure operative, e lo ha condiviso con gli uffici preposti alle diverse funzioni connesse alla conduzione dei Corsi di Studio. Il Cronoprogramma è naturalmente in continuo aggiornamento, anche per rispondere a richieste sempre meglio articolate provenienti dagli attori del processo AQ (ad esempio dal Nucleo di Valutazione).

Sono state evidenziate in giallo quelle attività centrali per l'accreditamento dei corsi di studio, anche se tutti i momenti di monitoraggio sono fondamentali per l'assicurazione del sistema qualità.

Legenda degli uffici coinvolti
 AQ CDS: Gruppo Assicurazione della Qualità dei corsi di studio
 CED: Centro Elaborazione Dati e servizi statistici
 CP: Commissioni paritetiche dei Corsi di Studio
 DIDATTICHE: Segreterie didattiche delle Facoltà
 ERASMUS: Ufficio Erasmus
 INTERNAZIONALIZZAZIONE: Ufficio internazionalizzazione
 JOB: Ufficio Job Placement
 PRESIDIO: Presidio della Qualità di Ateneo
 RESPONSABILI CDS: Presidenti/Responsabili dei Corsi di Studio
 SOT: Servizio Orientamento e Tutorato di Ateneo
 STAGE: Ufficio stage
 WEB: Responsabile gestione sito d'Ateneo

NR	Mese	Cosa	DETTAGLIO	NOTE	Uffici coinvolti
1	Da gennaio fino a settembre	OPINIONE STUDENTI	SCHEDA 1 (studenti frequentanti) - SCHEDA 3 (studenti non frequentanti)	Rilevazione fatta online al momento della prenotazione (obbligatoria). Lo studente avrà 3 opzioni: frequentante, frequentante nell'anno accademico in corso, non frequentate. A settembre i dati saranno elaborati da un software che ne consente l'interrogazione	WEB - ??
2	LUGLIO	OPINIONE DOCENTI	SCHEDA 7	momenti di raccolta (fatta in cartaceo) novembre e maggio. Lettura luglio con lettore ottico predisposto	WEB – CED
3	NOVEMBRE	STATISTICA ISCRIZIONI	Numero di studenti che hanno rinnovato l'iscrizione al secondo anno	Questo dato è parziale ma utile per gestione didattica	CED

4	A partire da luglio	OPINIONE STUDENTI	SCHEDA 2 (studenti frequentanti) - SCHEDA 4 (studenti non frequentanti)	Per ora non attiva. In attesa di disposizioni ANVUR	-
5	NOVEMBRE o GENNAIO	RAPPORTO DI RIESAME	Il rapporto di riesame verte sull'anno accademico precedente	I dati sono stati già forniti da: tutti i dati serviti per SUA, + 16, 17, 1, 2, 3, 4	RESPONSABILI CDS + AQ CDS
6	DICEMBRE	RELAZIONE COMMISSIONE PARITETICA	La relazione verte sull'anno accademico precedente.	I dati sono quelli che sono: la SUA e i dati di cui si è servito il riesame (vedi 5)	CP
7	FEBBRAIO	NUMERO DECADENTI	progetto "Tutorato non stop" - I linea di intervento. Elenco degli studenti che sono prossimi alla decadenza. Nel progetto "Tutorato non stop" è precisata nel dettaglio la procedura da seguire		CED – DIDATTICHE – TUTOR
8	MARZO	STATISTICA INSEGNAMENTI	Elenco docenti a contratto (anno accademico precedente)		CED - DIDATTICHE
9	MARZO	CONTRIBUZIONI STUDENTESCHE			CED
10	APRILE	FOTOGRAFIA ANNO IN CORSO	Numerosità degli studenti in ingresso: immatricolati puri, immatricolati per trasferimenti, per passaggi, per carriere abbreviate e per carriere pregresse		CED - SOT
			Studenti immatricolati suddivisi per anno di ingresso	Gli immatricolati puri vanno tutti al I anno, mentre gli imm. rientranti nelle altre tipologie potrebbero andare ad anni successivi al I	
			Dati e informazioni sulle caratteristiche degli immatricolati: provenienza geografica, per tipo di scuola/laurea triennale, voto di maturità/voto di laurea, eccetera	Dati da integrare con dettaglio del SOT	
			Studenti iscritti con titolo per l'accesso non italiano/studenti iscritti		
			Rapporto tra studenti provenienti da altro Ateneo/studenti laureati presso l'Ateneo	Valido solo per i corsi magistrali	
			Dati relativi ai risultati della verifica delle conoscenze iniziali per le lauree triennali e le lauree magistrali a ciclo unico, oppure risultati del test di ammissione per i corsi di studio a numero programmato		
			Passaggi, trasferimenti, abbandoni in uscita		
			Quota studenti inattivi	Studenti che hanno pagato le tasse per intero ma nell'anno solare di riferimento non hanno maturato CFU	
			Quota studenti ("Tutorato non stop")	Studenti che hanno pagato le tasse per intero ma nell'anno solare di riferimento hanno maturato < 6 cfu (divisi tra immatricolati e totale degli iscritti).	
Elenco studenti immatricolati che hanno maturato < 6 cfu ("Tutorato non stop")					
11	APRILE	OPINIONE STUDENTI	SCHEDA 5	Opinione degli studenti laureandi	WEB - CED

12	APRILE	RELAZIONE ANNUALE NUCLEO	In riferimento all'a.a. precedente	Tutti i dati sono forniti dal Presidio	PRESIDIO
13	MAGGIO	OPINIONE STUDENTI	SCHEDA 6	Esiti occupazione a 1, 3 e 5 anni dalla laurea	WEB - JOB
14	MAGGIO	OPINIONE AZIENDE	Contatti documentati con enti o imprese con cui si sono stretti accordi per le attività di stage o tirocinio degli studenti durante il corso degli studi, acquisizione del loro parere sulla preparazione degli studenti		WEB - JOB - STAGE
15	MAGGIO	SUA	Riempimento della scheda SUA - per l'anno accademico successivo	I dati sono forniti da: rigo 1,2,3,4,5,6, 10 ,11, 13 ,14	RESPONSABILI CDS + AQ CDS
16	LUGLIO	STATISTICA GLOBALE	Percentuale di corsi di studio con test in ingresso		CED
			Quota studenti fuori corso (studenti iscritti al corso per un numero di anni superiore alla durata normale del corso di studio)		
			Numero medio annuo CFU/studente		
			Percentuale di iscritti al II anno con X CFU		
			Numero di CFU studenti iscritti al corso di studio da 2 anni/studenti iscritti	Inserire due colonne una per gli studenti iscritti da due anni e una per il totale degli iscritti	
			Rapporto tra numero di CFU acquisiti estero/studenti iscritti		
			Rapporto studenti in mobilità internazionale per più di tre mesi/studenti iscritti		
			Rapporto studenti con più di 15 CFU acquisiti all'estero/studenti iscritti		
			Medie e deviazioni standard dei voti positivi (>17) ottenute negli esami	due colonne per ogni insegnamento: una sul totale degli esami sostenuti e una sul numero degli esami sostenuti nell'anno solare	
			Tasso di abbandono dei corsi di laurea		
			Rapporto docenti/studenti per aree formative omogenee (Tabella 2, allegato C, DM 17/2010)		
			Tasso di laurea (percentuale di laureati all'interno della durata normale del corso di studio di I e II livello) -		
			% di laureati oltre la durata normale (es dopo 1, 2 e 3 anni) del Corso di Studio		
			Tempo medio per il conseguimento del titolo		
17	SETTEMBRE	ALTRI DATI	Docenti in mobilità internazionale (mesi/uomo in entrata e in uscita)		INTERNAZIONALIZZAZIONE - ERASMUS
			Corsi di dottorato internazionali		
			Fondi di ateneo (non Erasmus) per la mobilità internazionale		
			Corsi e insegnamenti in lingua veicolare		

5b.3 ORGANIZZAZIONE E MONITORAGGIO DELLE RILEVAZIONI DELL'OPINIONE DEGLI STUDENTI, DEI LAUREANDI E DEI LAUREATI

Poiché il Presidio della Qualità di Ateneo è stato istituito nel gennaio del 2013, ha potuto intervenire fattivamente nell'organizzazione e nel monitoraggio dell'opinione degli studenti solo a partire dall'anno accademico 2013-2014.

Prendendo atto della necessità di rendere comunque disponibili i risultati delle rilevazioni dell'opinione degli studenti sia per il primo e il secondo Riesame dei CdS, sia per la loro pubblicazione all'interno della SUA 2013, il Presidio ha predisposto l'allestimento dei dati disponibili in formato leggibile, nonché il corretto flusso dei dati riferiti all'a.a. 2012-2013.

Le principali criticità riscontrabili nelle rilevazioni condotte sino al 2012-2013 sono risultate essere: la mancata distinzione tra studenti frequentanti e non frequentanti; la non completa copertura degli insegnamenti erogati; l'irrilevanza statistica di alcune rilevazioni (ad esempio di quelle relative ad insegnamenti scelti da un numero di studenti inferiore a 10). Per ovviare a queste criticità, e tenendo conto della *Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'A.A. 2013-2014* (pubblicata dall'ANVUR in data 06.11.2013), il Presidio ha scelto, con l'assenso degli Organi di governo, di passare già dall'a.a. 2013-2014 alla modalità di rilevazione on-line.

Ogni studente è tenuto a compilare il questionario a partire dal periodo successivo ai 2/3 dell'insegnamento da valutare. Come prevedono sia l'Allegato IX del Documento finale AVA, sia la *Proposta operativa* appena citata, la tempistica della rilevazione deve essere "in ogni caso prima dell'esame", con l'elemento di obbligatorietà costituito dal blocco dell'iscrizione all'esame. Lo studente che non abbia compilato il questionario vede dunque bloccata la possibilità di iscriversi all'esame. Il questionario prevede, al momento della compilazione, la domanda filtro sulla frequenza (frequentante/non frequentante), che indirizza lo studente alla compilazione della scheda di competenza (scheda n. 1 dell'Allegato IX oppure scheda n. 2 dell'Allegato IX). Questo nuovo sistema di rilevazione è stato reso attivo già per gli insegnamenti del primo semestre dell'a.a. 2013-2014, con ottimi risultati (totale copertura degli insegnamenti erogati; massa cospicua di dati da elaborare).

A seguito della consultazione con le rappresentanze studentesche è stata resa più esplicita la garanzia dell'anonimato, ed è stato inserito un ulteriore campo alla sezione "Suggerimenti", aggiungendo a quelle previste dalla scheda AVA l'opzione "nessun suggerimento".

Una criticità relativa al monitoraggio degli effettivamente frequentanti è in via di risoluzione: la domanda filtro sulla frequenza sarà infatti seguita dalla domanda filtro "hai frequentato in questo anno accademico?". In questo modo si potranno scorporare i dati, e verificare la corrispondenza tra il numero dei questionari compilati dagli studenti che si sono dichiarati frequentanti e il numero effettivo degli studenti che hanno frequentato l'insegnamento.

Contestualmente, è stata progettata e avviata anche una nuova rilevazione cartacea con successiva lettura ottica dell'opinione del docente titolare di insegnamento (sulla base della scheda n. 7 dell'Allegato IX). Ogni docente è tenuto a compilare la scheda a partire dai 2/3 dell'insegnamento ed entro la sua conclusione. All'atto della riconsegna del Registro del corso, le Segreterie didattiche provvedono infatti a far compilare il Questionario a tutti i docenti che non lo hanno fatto prima. La scheda docente prevede anche l'indicazione del numero medio di studenti che hanno frequentato l'insegnamento: attraverso questa indicazione è possibile sia verificare la rilevanza statistica del risultato (il limite minimo di frequentanti perché il dato venga considerato rilevante è 10), sia accertare, come richiesto nella *Proposta operativa*, la già ricordata corrispondenza tra il numero dei questionari compilati dagli studenti che si sono dichiarati frequentanti e il numero effettivo degli studenti che hanno frequentato l'insegnamento.

La ricognizione sulla efficacia complessiva del processo formativo del Corso di Studio percepita dai laureandi, condotta attraverso un questionario informatizzato on-line, è stata adeguata, e contiene ora i quesiti presenti nella scheda n. 5 dell'Allegato IX del Documento finale AVA. Il questionario deve essere obbligatoriamente compilato da ogni studente quando presenta domanda di ammissione all'esame di laurea.

Le opinioni dei laureati sono raccolte ed elaborate dall'Ufficio Job Placement, per i dati relativi agli stage e ai placement realizzati dall'Ateneo, e dal Centro Elaborazione Dati Statistici, per le interviste ai laureati a 1, 3, 5 anni dal conseguimento del titolo. Per rendere quest'ultima rilevazione il più capillare possibile, il Presidio sta coordinando la sperimentazione di un sistema di raccolta dei dati attraverso un format on-line collegato a un concorso che invogli alla compilazione attraverso l'assegnazione, per sorteggio tra tutti i partecipanti, di un contributo economico e/o dell'iscrizione gratuita ad un corso post lauream. Nel box *Il Corso in cifre* di ogni CdS è possibile

consultare i primi, parziali, esiti di entrambe queste rilevazioni, che verranno periodicamente aggiornati e implementati.

5b.4 ATTIVITÀ DI SUPPORTO E DI FORMAZIONE RIVOLTE AI PRINCIPALI ATTORI DEL PROCESSO AVA

Attività di supporto e di formazione rivolte ai Gruppi di gestione AQ dei Corsi di studio. Il Presidio ha svolto una costante azione di formazione e di supporto ai Presidenti/Responsabili e ai Gruppi di gestione AQ dei CdS, sia per la corretta compilazione dei Rapporti di Riesame, sia per la compilazione della SUA-CdS.

Le attività di formazione diretta, *in praesentia*, rivolte in sessione plenaria ai Gruppi di gestione AQ dei CdS si sono svolte nelle seguenti date:

- 20 febbraio 2013

Giornata di in-formazione sul primo rapporto di Riesame annuale

- 16 aprile 2013

SUA-CdS: modalità operative della compilazione;

Modelli, dati e strumenti per assicurare l'adozione del sistema di AQ in tutti i CdS dell'Ateneo e monitorare il grado di conseguimento degli obiettivi e di risoluzione delle criticità individuate in sede di Riesame.

- 2 dicembre 2013

O.d.g.: Secondo rapporto di Riesame annuale del CdS: indicazioni operative ANVUR a regime;

Le fonti del Rapporto di riesame, con attenzione particolare alla Relazione annuale della Commissione paritetica docenti-studenti;

SUA-CdS 2013-2014: indicazioni operative sulla Consultazione con le organizzazioni rappresentative della produzione di beni e servizi e delle professioni).

- 16 gennaio 2014

Secondo rapporto di Riesame annuale del CdS: questioni e metodologia.

L'attività di supporto si è concretizzata con l'adeguato e sollecito invio del quadro normativo aggiornato e di tutti i dati statistici utili per il lavoro di Riesame; l'elaborazione (anche per assicurare uno svolgimento uniforme delle procedure) di un modello comune e perspicuo per la compilazione della prima e della seconda Scheda di Riesame, articolato sulla base dello schema incluso nella Nota di accompagnamento ANVUR; dettagliate istruzioni sulle sezioni della SUA da compilare a cura del Responsabile del CdS; costante disponibilità a fornire il supporto metodologico e tecnico per la compilazione del Rapporto di Riesame e della Scheda SUA.

Attività di supporto e di formazione rivolte ai componenti delle Commissioni paritetiche. Una giornata di formazione *in praesentia* rivolta in sessione plenaria ai componenti (docenti/studenti) delle tre Commissioni paritetiche si è svolta nella seguente data:

27 novembre 2013

Giornata di in-formazione sulla prima Relazione delle Commissioni paritetiche docenti-studenti.

Per l'attività di supporto assicurata anche alle Commissioni paritetiche si rimanda sopra, al punto riguardante la gestione dei flussi informativi.

5b.5 GESTIONE DEL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA PRIMA SUA-CdS

Il Presidio ha coordinato la formazione dei Responsabili dei CdS in ordine alla compilazione della prima SUA (cfr. il punto 5.4). Ha strutturato il Cronoprogramma e gestito i flussi informativi (cfr. i punti 5.1 e 5.2) necessari sia per la corretta e completa compilazione dei quadri della SUA-CdS che richiedono dati statistici (ad es. i quadri B6 e B7: opinione di studenti e laureati; l'intera sezione C: Risultati della formazione), sia per i quadri che coinvolgono attività e competenze di Uffici specifici (SOT – Servizio di orientamento e tutorato; Ufficio Stage; Ufficio Erasmus; Ufficio Job Placement).

Oltre a mettere in grado i Responsabili dei CdS di compilare tutte le schede di contenuto (in particolare quelle relative agli Obiettivi della formazione), il Presidio ha gestito direttamente la compilazione delle sezioni di pertinenza dell'Ateneo, tra le quali la voce "Docenti di riferimento" (che è il risultato di una visione globale e d'insieme della sostenibilità dell'intera offerta didattica d'Ateneo) e il quadro D1 (Struttura organizzativa e responsabilità a livello di Ateneo).

Inoltre, il Presidio ha coordinato il lavoro congiunto dei Responsabili dei Corsi, degli Uffici didattici di Facoltà e della Segreteria studenti per il corretto inserimento dell'Ordinamento didattico, dell'Offerta didattica programmata e dell'Offerta didattica erogata.

5b.6 VERIFICA DEL CONTINUO AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI CONTENUTE NELLE SUA-CdS DI CIASCUN CORSO DI STUDIO DELL'ATENEO

Il Presidio ha verificato l'aggiornamento delle informazioni contenute nella SUA-CdS, in particolare:

- coordinando l'immissione dei dati da inviare tramite upload in scadenze successive alla chiusura della SUA (ad es. le informazioni riguardanti docenti inseriti in precedenza senza nominativo o con nomi fittizi, da caricare in "Gestione insegnamenti" SUA 2013 entro il 28 febbraio 2014);
- supervisionando il processo di redazione della SUA-CdS 2014. Tutti gli attori coinvolti (Responsabili, Didattiche, Uffici, Segreterie) hanno ricevuto per tempo (alla fine del mese di febbraio) istruzioni operative dettagliate sul lavoro di controllo/aggiornamento necessario per chiudere la nuova SUA-CdS entro la scadenza del 5 maggio.

5c. ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DELLA RICERCA

5c.1 AZIONI E PROCESSI ORGANIZZATIVI PER L'AQ DELLA RICERCA

Il Presidio di Qualità per la Ricerca Scientifica, in accordo con gli Organi di governo dell'Ateneo, in fase iniziale ha operato un monitoraggio dell'organizzazione interna delle attività di ricerca scientifica individuando una serie di azioni da implementare per allinearsi alle richieste dell'ANVUR.

Queste le principali azioni individuate:

- programmazione delle linee tematiche di ricerca per facoltà/centri;
- pianificazione strategica di attuazione delle linee di ricerca con individuazione degli obiettivi da raggiungere;
- monitoraggio e verifica degli obiettivi fissati;
- per le attività di terza missione: progettazione e creazione di spin off, creazione di un database per scavi archeologici, poli museali, iniziative culturali, laboratori di restauro etc.;
- implementazione delle attività di internazionalizzazione: sottoscrizione accordi quadro con atenei ed enti stranieri, incremento mobilità in entrata (Visiting professor, visiting researcher) e in uscita;
- creazione di un Comitato per la Ricerca di Ateneo;
- creazione dei dipartimenti;
- predisposizione di un sistema di autovalutazione interna;
- creazione di un'Anagrafe della Ricerca Scientifica di Ateneo.

5c.2 ATTIVITÀ DI SUPPORTO E FORMAZIONE RIVOLTE AI RESPONSABILI DEI CENTRI DI RICERCA

Nella giornata di presentazione di Ateneo del Sistema AVA (16 aprile 2013), organizzata per informare, coinvolgere e sensibilizzare i docenti/ricercatori dell'Ateneo e i responsabili amministrativi e i dirigenti dell'università, sono stati illustrati i nuovi criteri di valutazione previsti dall'ANVUR, i compiti del Presidio e le azioni che l'Ateneo avrebbe dovuto mettere in atto.

Il Presidio ha organizzato in quella sede una serie di incontri (22 aprile e 24 maggio) con i responsabili dei Centri di Ricerca di Ateneo per programmare le linee strategiche per l'Accreditamento ministeriale (Ricerca Scientifica). La prima necessità emersa è stata la creazione di un sistema di Anagrafe della Ricerca, costantemente aggiornabile, finalizzato al reperimento e all'archiviazione dei dati relativi sia alle pubblicazioni dei docenti strutturati e non strutturati, sia dei progetti di ricerca svolti all'interno dell'Ateneo. Questo ha comportato la progettazione da parte della dott.ssa Brunetti di un modello di Anagrafe integrato e la scelta della piattaforma su cui far girare il sistema (cfr. ALLEGATO 1).

In accordo con il Rettore è stato deciso di non utilizzare la piattaforma UGOV del CINECA ma di creare ex novo un sistema più agile ed elastico per contenere oltre alle pubblicazioni, al curriculum dettagliato e alle attività di ricerca svolte dai docenti incardinati, anche le pubblicazioni dei giovani ricercatori (assegnisti e dottorandi) e una sezione dedicata ai Centri di Ricerca.

La scrittura del sistema è stata affidata all'ing. Roberta Presta, assegnista di ricerca dell'Ateneo, ed è stata progettata in due fasi: la prima prevede la realizzazione dell'Anagrafe per gli strutturati dell'Ateneo con una massiccia raccolta di dati finalizzati anche alla compilazione della SUA-RD Scheda Unica Annuale Ricerca Dipartimentale (entro marzo 2014), la seconda prevede la possibilità per gli assegnisti e per i dottorandi di inserire curriculum e pubblicazioni, nonché una sezione dedicata ai Centri con la creazione di un motore di ricerca pubblico collegato al sito di Ateneo per ricerche sulla attività scientifica svolta in Ateneo (entro settembre/ottobre 2014).

5c.3 MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ DI RICERCA

Il progetto dell'Anagrafe si inserisce inoltre nella politica di monitoraggio della ricerca scientifica che il Presidio, in accordo con gli organi di governo, ha programmato nel corso del 2013.

Per il monitoraggio della ricerca, il Presidio ha organizzato nel mese di maggio 2013 un primo incontro con i ricercatori, gli assegnisti e i dottorandi sui criteri e gli indicatori per la valutazione della ricerca scientifica. Durante l'incontro è emersa la necessità di prevedere incontri programmati con i giovani ricercatori, e di raccogliere con cadenza semestrale le relazioni sulle loro ricerche, sugli obiettivi e sui risultati, per le ricerche concluse.

Gli organi di governo, con il supporto del Presidio, hanno programmato, sempre per il monitoraggio delle attività di ricerca, incontri scientifici bimestrali in cui tutti i docenti/ricercatori

sono invitati a presentare le tematiche e i risultati delle proprie ricerche in uno spirito di comunicazione e condivisione della ricerca con l'intera comunità scientifica dell'Ateneo. Il primo incontro si è tenuto il 27 febbraio 2014.

Per l'Assicurazione della Qualità della ricerca scientifica il Presidio sta inoltre collaborando con l'Unità di Ateneo per la Comunicazione, per la riorganizzazione della pagina dedicata alla ricerca scientifica sul sito web di Ateneo.

6. VALUTAZIONE DELL'EFFICACIA DEGLI INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO: PUNTI DI FORZA E CRITICITÀ DEI PRIMI RAPPORTI DI RIESAME

Il PQA regola e verifica le attività periodiche di Riesame dei CDS e valuta l'efficacia degli interventi di miglioramento e le loro effettive conseguenze. Il sistema di gestione per la qualità deve, quindi, prevedere la gestione di un processo periodico di valutazione interna (autovalutazione) effettuata autonomamente dal CdS stesso.

È quindi necessario verificare che ogni azione venga svolta per promuovere il suo continuo miglioramento attraverso:

- 1) l'individuazione dei punti di forza
- 2) l'individuazione delle aree da migliorare
- 3) valutazione (o autovalutazione)

La valutazione delle attività di riesame ha, quindi, ad oggetto l'analisi delle modalità utilizzate dai singoli CDS per i rapporti di riesame e il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati.

L'analisi è stata effettuata attraverso un confronto analitico dei due rapporti di riesame già "chiusi" cercando di individuare gli strumenti e la metodologia utilizzata al fine di monitorare la AQ dei CDS.

Il riesame 2014 è stato effettuato attraverso la valutazione delle opinioni degli studenti per l'A.A. 2013-2014 e le relazioni 2013 delle Commissioni paritetiche. In tal modo sono state poste le basi per la predisposizione dei dati per il Riesame Annuale e per il Riesame Ciclico. Sarà tuttavia necessario individuare in seguito i cd. Criteri di valutazione: il processo di valutazione richiede, infatti, che siano individuati i criteri di valutazione del livello di soddisfacimento dei requisiti per la qualità cui sono associati.

I criteri di valutazione sono anche il riferimento rispetto al quale individuare i punti di forza e le aree da migliorare dei CdS che, come evidenziato nella riunione del 16.3.2014, possono suddividersi in due tipologie:

criteri di "coerenza" (ad esempio: coerenza del piano di studio e delle caratteristiche degli insegnamenti e delle altre attività formative con i risultati di apprendimento attesi; ecc.);

criteri di “adeguatezza” (ad esempio: adeguatezza dell’azione correttiva prevista per risolvere la criticità evidenziata non deve essere generica o non controllabile o comunque non immediatamente applicabile).

Ai criteri di valutazione dovranno essere associati uno o più indicatori utili ai fini della valutazione del livello di soddisfacimento del criterio cui sono associati.

Gli indicatori individuati sono **osservabili** o **misurabili**.

Gli indicatori osservabili sono indicatori per i quali non è possibile individuare unità di misura (ad esempio: coerenza del piano degli studi con i requisiti di apprendimento stabiliti, adeguatezza dei requisiti di ammissione ai fini di una proficua partecipazione degli studenti alle attività formative previste, ecc.) e la cui valutazione, al fine di determinare il livello di soddisfacimento del criterio di valutazione cui sono associati, dovrà essere affidata all’esperienza dei valutatori.

Il presidio, pertanto si limiterà ad evidenziare eventuali incoerenze, incongruità e a fornire eventuali suggerimenti e correttivi in merito alle azioni intraprese.

Gli indicatori misurabili sono, invece, indicatori per i quali è possibile individuare un’ unità di misura (ad esempio: numero di posti di lavoro dei laboratori, livello di soddisfazione degli studenti relativamente agli insegnamenti, ecc.) e che, pertanto, possono essere ‘misurati’, permettendo in tal modo una valutazione ‘oggettiva’ del livello di soddisfacimento del criterio di valutazione cui sono associati. È necessario, tuttavia evidenziare che il Presidio di qualità sta incontrando molte difficoltà “nel trasferire il messaggio” di un Riesame come miglioramento del sistema e non come adempimento formale.

A tal fine è in pectore la predisposizione di una Scheda di verifica sintetica quale strumento riepilogativo dell’analisi della completezza dei dati inseriti nei Rapporti di Riesame, che potrà essere elaborata consultando i singoli responsabili dei CDS e sarà poi sottoposta all’approvazione del PQA e se ritenuto opportuno dal PQA inoltrata ai presidenti del CDS, quale strumento operativo per la predisposizione delle successive schede di riesame.

Viene, altresì, individuata la possibilità di predisporre degli incontri programmati con i responsabili dei CDS e l’ausilio dei componenti del PQA al fine di migliorare la compilazione della modulistica per il successivo riesame sottolineando nuovamente la necessità della completezza e coerenza del documento ai fini dell’accreditamento dei CDS e non della mera compilazione formale.

La scheda di verifica potrebbe avere come obiettivo quello di fornire uno strumento di rapida lettura al fine di individuare gli strumenti e i risultati da raggiungere nell'ambito dei singoli CDS e potrebbe risultare utile quale documento riepilogativo per verificare l'inserimento di tutte le indicazioni richieste del modello di riesame con l'obiettivo di avviare un primo miglioramento di quanto prodotto.

La scheda di sintesi consentirebbe di evidenziare:

- criteri metodologici generali di verifica al fine di garantire l'omogeneità delle operazioni dei singoli CDS;
- evidenziare le eventuali carenze ;
- aggiungere eventuali osservazioni;

Dall'esame delle schede di riesame dei singoli CDS emergono alcuni rilievi comuni sotto il profilo metodologico:

- duplicazioni e ripetizioni di alcune azioni tra gli interventi correttivi;
- dalle schede emergono lunghi elenchi o collezioni di dati e la mancanza dei dati strettamente essenziali per l'analisi
- tra le azioni figurano obiettivi generici o dipendenti da mezzi non realizzabili dal CDS
- tra le azioni correttive vengono talvolta inserite azioni di cui risulta difficile valutare l'efficacia
- tra le azioni correttive mancano gli obiettivi e gli strumenti o mezzi di realizzazione e gli esiti
- mancanza di sintesi in alcuni casi;
- estrema sintesi in alcune schede di riesame che non consente lo sviluppo della descrizione degli obiettivi, delle azioni da intraprendere ecc. ecc.