



Linee guida per l'assicurazione della Qualità di Ateneo



Premessa

Il presente documento si pone l'obiettivo di definire le linee guida per la messa in atto dell'assicurazione di qualità di Ateneo.

Obiettivi dell'Assicurazione e Miglioramento della Qualità

L'Università promuove l'assicurazione e il miglioramento continuo della qualità in tutti gli ambiti d'attività attraverso i quali attua e sviluppa la propria missione in linea con il piano strategico di Ateneo.

A tal fine l'Ateneo ha predisposto delle linee guida che tendono a indirizzare le azioni e i comportamenti di tutti gli attori coinvolti ai diversi livelli di responsabilità accademica e organizzativa dell'Ateneo al perseguimento degli obiettivi istituzionali ponendo massima attenzione alla qualità dei processi e dei risultati e al soddisfacimento delle esigenze di tutti i principali stakeholder, a partire dagli studenti.

Principi guida

I principi guida sono così riepilogabili:

- Trasparenza e condivisione dei meccanismi e delle procedure che assicurano la qualità dei processi universitari, attraverso l'assegnazione di chiare e precise responsabilità e di adeguati strumenti per consentirne un'efficace realizzazione, nonché di un costante e puntuale controllo.
- Partecipazione attiva di tutta la comunità accademica, a partire dagli organi di governo dell'Ateneo e dai responsabili delle strutture accademiche e amministrative fino a tutto il personale docente e tecnico-amministrativo, agli studenti e agli stakeholder esterni, nei processi di assicurazione e miglioramento della qualità.
- Cultura dell'autovalutazione e dell'approccio critico nella gestione di tutti i processi che contribuiscono alla qualità e al successo dell'azione universitaria.
- Valorizzazione del merito e delle diversità, rispetto del pluralismo, integrità morale, attenzione alla responsabilità sociale, quali valori fondamentali che favoriscono la creazione di un ambiente predisposto al cambiamento e all'innovazione continua in un'ottica di miglioramento complessivo dell'istituzione e di tutte le sue componenti.

I meccanismi di attuazione di tali principi si fondano su:

- l'attenzione alle evidenze empiriche e alla misurazione e al monitoraggio di dati di performance oggettivi e verificabili, quali elementi di supporto fondamentale per orientare correttamente i processi decisionali a tutti i livelli;
- il confronto con le migliori esperienze italiane ed internazionali, traendone spunto come opportunità di miglioramento e progresso;
- la continuità nello sviluppo e nel supporto dei processi di assicurazione e miglioramento della qualità, attraverso un'infrastruttura manageriale che sostenga l'attuazione dei principi guida, verifichi i risultati, promuova un clima di revisione e riflessione propositiva al fine di definire obiettivi di avanzamento e miglioramento.



Criteri generali

I criteri generali che tengono conto dei principi sopra enunciati sono:

A - Centralità dello studente

L'Ateneo pone lo studente al centro della propria azione svolta in ambito formativo. Lo studente è seguito in modo attento fin dai primi momenti di contatto con l'istituzione e, in particolare, dalle attività di orientamento fino al completamento del percorso formativo e anche successivamente al suo inserimento lavorativo.

L'Università presta anche attenzione ad ascoltare, in modo continuo e sistematico, le istanze e le esigenze dei propri studenti, di tutti i cicli formativi, e a questo riguardo:

- assicura la loro partecipazione rappresentativa in tutti i principali organi che regolano l'attività accademica (Consigli di Facoltà, Senato accademico, Consigli di Corsi di studio, etc.);
- organizza e svolge una serie di indagini volte a raccogliere e ad analizzare le loro opinioni su tutti i più importanti aspetti del processo formativo e nei più significativi momenti della loro carriera universitaria (valutazione della didattica impartita nei singoli insegnamenti, valutazione di un anno di corso, valutazione delle modalità di svolgimento delle prove d'esame, valutazione dell'esperienza universitaria complessiva, valutazione della qualità dei servizi di supporto erogati, etc.), avendo cura di dar seguito, per quanto possibile, ai suggerimenti e alle indicazioni che emergono da tali rilevazioni.

B - Relazione tra didattica e ricerca nell'Ateneo

L'Università, in coerenza con la propria Mission, aspira a garantire che la propria azione formativa sia sostenuta da un'attività di ricerca, capace di contribuire al progresso delle conoscenze, e si svolga in un ambiente formativo permeato da questa cultura dell'innovazione, che guidi il processo di apprendimento stimolando la curiosità individuale, l'attitudine ad affrontare progetti di ricerca e il senso di appartenenza a una comunità scientifica.

C- Attenzione all'azione formativa

L'Università concepisce l'istruzione come un processo permanente, che non si conclude con il conseguimento del titolo di studio, ma si proietta su tutto l'arco della vita professionale di una persona; un processo in grado di favorire flessibilità e capacità di continua acquisizione di nuove conoscenze, attitudini e nozioni.

Per queste ragioni l'Università mira a fornire agli studenti una solida formazione culturale di base e tutti quegli strumenti idonei ad affrontare in modo rigoroso e consapevole il futuro professionale attraverso:

- C1. Una rigorosa attività di progettazione e di revisione periodica, in ottica di miglioramento, dei percorsi di formazione proposti.
- C2. Una cura meticolosa dei processi di valutazione della preparazione acquisita e del raggiungimento degli obiettivi formativi dichiarati.
- C3. Un'attenzione continua alla sperimentazione di didattica innovativa e all'applicazione di strumenti tecnologici in grado di favorire l'aggiornamento degli approcci e delle modalità didattico-pedagogiche.
- C4. Un impegno costante alla promozione e allo sviluppo di opportunità di svolgimento, durante il percorso di studi, di esperienze di formazione sul campo (mediante stage, tirocini e altre attività di tipo lavorativo).

D - Stretto collegamento con il mondo professionale e delle imprese

Particolare attenzione viene attribuita al coinvolgimento delle imprese, delle istituzioni e, in generale, dei rappresentanti del mondo professionale, che permette all'Ateneo di restare collegato in modo stabile con il tessuto produttivo-imprenditoriale di riferimento al fine di condividere le proposte formative e le principali

PQA 21/07/2020

istanze di variazione da apportare alle stesse nonché di ascoltare periodicamente il parere delle aziende in merito alla validità dei percorsi didattici offerti all'insieme di competenze e abilità trasmesse ai propri laureati. Tra le iniziative più significative che assicurano un collegamento continuativo con il modo corporate, si richiamano:

D1. il confronto permanente sull'offerta formativa erogata con un numero selezionato di imprese attente e sensibili ai valori dell'innovazione, dell'educazione e della ricerca (aderenti ai programmi "Tavolo tecnico O.S.F.A.L.");

D2. la realizzazione di indagini volte a verificare l'interesse per i nuovi corsi di studio proposti dall'Ateneo e il successivo monitoraggio della coerenza e adeguatezza dei profili rispetto alle esigenze del mercato del lavoro;

D3. la realizzazione di analisi e valutazioni periodiche dell'andamento e delle tendenze dei principali settori professionali, attraverso il monitoraggio delle opportunità di stage e placement rivolte agli studenti e ai laureati dei corsi di studio dell'Ateneo.

E – Ciclo di miglioramento continuo

Ogni attività rientrante nel perimetro del sistema di Assicurazione Qualità interno è presidiata in modo adeguato attraverso processi iterativi e sequenziali di pianificazione, azione, misurazione e verifica, retroazione e valutazione.

L'orientamento complessivo dei metodi e delle procedure del sistema di Assicurazione Qualità supporta il ciclo di monitoraggio, analisi e intervento che investe tutti gli ambiti di attività dell'azione universitaria.

Il ciclo di miglioramento continuo si applica, in particolare, ai seguenti aspetti e/o componenti fondamentali alla base dell'azione universitaria:

E1. approvazione, monitoraggio e revisione periodica dei corsi di studio;

E2. modalità e criteri di valutazione degli studenti e verifica di una loro applicazione organica e coerente;

E3. modalità di assicurazione della qualità dei docenti, finalizzate ad accertarne e garantirne la qualificazione e la competenza sia per l'insegnamento sia per l'attività di ricerca attraverso rigorose procedure di monitoraggio e valutazione;

E4. risorse, infrastrutture, dotazioni tecnologiche e altri strumenti messi a disposizione di studenti e docenti per favorire la creazione di un ambiente di apprendimento efficace e per supportare in modo adeguato i processi didattici;

Ruoli e responsabilità per l'Assicurazione della Qualità di Ateneo

Gli attori e le relative responsabilità esercitate in tema di Assicurazione Qualità di Ateneo sono dettagliatamente indicati in specifici documenti (Linee guida Assicurazione Qualità Ricerca e Terza Missione).

Di seguito si definiscono le linee guida a carattere generale per il sistema AQ a livello di Ateneo e di Cds.

L'Assicurazione della Qualità (AQ) di Ateneo riguarda tre aree:

1) AQ Didattica

2) AQ Ricerca

3) AQ Terza missione

4) AQ Orientamento e Placement e PE

Nel sistema AQ di Ateneo, il PQA rappresenta la struttura operativa interna all'Ateneo "unica" per le tre aree. È costituito da un Delegato del Rettore alla Qualità (Prof. Salvatore Forte) e da quattro componenti nominati dal Consiglio di Amministrazione (Prof.ssa Ida D'Ambrosio, Sig.ra Laura Millozzi, Dott.ssa Marianna Colarusso, Dott.ssa Giuseppina Riccardi, Dott.ssa Floriana Aiezza).

Il PQA svolge funzioni di promozione della cultura della qualità dell'Ateneo, di consulenza agli organi di governo dell'Ateneo sulle tematiche dell'AQ, di sorveglianza e monitoraggio dei processi di AQ, di



PQA 21/07/2020

promozione del miglioramento continuo della qualità e supporto alle strutture dell'Ateneo nella gestione dei processi per l'AQ.

In questo contesto, il PQA sostiene la realizzazione della politica per la qualità definita dagli Organi approntando gli strumenti organizzativi necessari per:

- affiancare le strutture coinvolte nella impostazione e nella gestione dei processi coinvolti nella AQ,
- verificare che tutti i processi si svolgano come previsto, producendo eventualmente le necessarie indicazioni operative,
- monitorare gli esiti dei processi, in coerenza con gli obiettivi, e valutarne periodicamente il raggiungimento.

Nel sistema AQ della formazione si inseriscono le attività della Commissione Paritetica-Docenti Studenti che, istituita presso la Facoltà ha il compito di:

- svolgere attività di monitoraggio dell'offerta formativa e della qualità della didattica; nonché dell'attività di servizio agli studenti da parte dei professori e dei ricercatori;
- individuare indicatori per la valutazione dei risultati dell'offerta formativa;
- formulare pareri sull'attivazione e la soppressione di CdS;
- redigere una relazione annuale da inviare al PQA e al NdV.

Per consentire un miglior funzionamento del sistema di AQ nei diversi Cds è prevista un'articolazione in:

- a) Un Responsabile Qualità dei Corsi di studio (RQCdS). Il RQCdS assicura il collegamento tra PQA e strutture periferiche (Facoltà, Corso di Studio, Commissione Paritetica-docenti studenti) e fornisce supporto e consulenza nell'ambito della didattica.
- b) Un Responsabile/Coordinatore per ogni Corso di Studio (CdS) che è affiancato da un Gruppo che si occupa della Scheda di Monitoraggio annuale del Cds e del Riesame ciclico che si è deciso di far coincidere con il Gruppo di Gestione AQ del CdS.
- c) Una commissione di valutazione della qualità delle video lezioni per le seguenti validazioni:

- validazione dei contenuti;
- validazione della metodologia didattica;
- validazione dell'usabilità per i moduli di e-learning.

d) Gruppo di gestione AQ del Cds: verifica e valuta gli interventi mirati al miglioramento della gestione del Corso di studi; verifica e individua gli obiettivi dell'impianto generale del corso di studi con cadenza pluriennale. Il riesame del Corso di Studio viene condotto sotto la guida del docente Responsabile/Coordinatore del Cds che sovrintende alla redazione della Scheda di monitoraggio annuale (ex Rapporto annuale di Riesame) e lo sottopone al Consiglio che ne assume la responsabilità. All'attività di riesame partecipa un rappresentante degli studenti. Il Riesame del Cds è composto da due documenti che richiedono una diversa prospettiva di analisi: il primo documento coglie il CdS nelle singole annualità del suo impianto (Scheda di Monitoraggio annuale), mentre il secondo documento abbraccia l'intero progetto formativo essendo riferito all'intero percorso di una coorte di studenti (Rapporto di Riesame ciclico).

Il CdS è responsabile della redazione della Scheda di Monitoraggio annuale e del Rapporto di Riesame ciclico. La Scheda di Monitoraggio annuale consiste in un sintetico commento critico agli indicatori quantitativi calcolati da ANVUR sulle carriere degli studenti, attrattività e internazionalizzazione, occupabilità dei laureati, quantità e qualificazione del corpo docente, soddisfazione dei laureati.

Al riesame annuale si aggiunge con cadenza pluriennale il Rapporto di Riesame ciclico del Corso di Studio; questo documento viene redatto con una periodicità non inferiore a cinque anni; esso deve contenere una autovalutazione approfondita dell'andamento complessivo del CdS, sulla base di tutti gli elementi di analisi utili. Nel Rapporto il CdS, oltre a identificare e analizzare i problemi e le sfide più rilevanti, propone soluzioni da realizzare nel ciclo successivo. In particolare, il documento è articolato come autovalutazione sullo stato dei Requisiti di qualità pertinenti (R3) previsti dal documento ANVUR AVA2. Rispetto alla Scheda

PQA 21/07/2020

di Monitoraggio annuale ha un formato più flessibile ed è generalmente più esteso e dettagliato. La definizione della Scheda di Monitoraggio dispone di un ampio intervallo temporale (da giugno a dicembre), pertanto, sarà il Cds, in linea con le indicazioni di Ateneo, a definire la scadenza prefissata per la pubblicazione del documento. I Rapporti di Riesame ciclico non hanno una scadenza temporale prefissata da parte dell'ANVUR ed anche in questo caso sarà il Cds, in linea con le indicazioni di Ateneo, a definire la scadenza prefissata per la pubblicazione del documento.

La programmazione delle attività del CdS riguarda, in particolare, il monitoraggio della domanda di formazione, dell'attualità della figura professionale, dei requisiti richiesti per l'ingresso, degli obiettivi e dei risultati d'apprendimento attesi, l'armonizzazione ed il controllo della congruità dei programmi d'insegnamento, l'organizzazione dell'erogazione delle attività didattiche e dei servizi di contesto, l'elaborazione dei dati relativi al percorso formativo, le attività di autovalutazione e la stesura delle relazioni, l'individuazione delle criticità e delle azioni di miglioramento da intraprendere, la realizzazione delle stesse.

La programmazione dei lavori distingue gli attori principali delle diverse tipologie di attività.

I lavori e le scadenze principali sono attuati in accordo con il Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo.

Ciascuna commissione si riunisce periodicamente per monitorare l'andamento del Corso di Studio, valutare le richieste degli studenti e delle rappresentanze studentesche, esaminare e approvare specifiche richieste e pratiche. Il gruppo AQ si riunisce anche sulla base delle scadenze legate alla predisposizione della scheda SUA e del Riesame del Cds.

Più in particolare, salvo situazioni eccezionali che richiedono convocazioni straordinarie, le attività del Gruppo di Assicurazione della Qualità sono programmate nell'ambito di riunioni con cadenza bimestrale. Le convocazioni avvengono tramite posta elettronica e sono a cura della segreteria didattica, che si occupa anche di fornire in anticipo, ove necessario, la relativa documentazione.

Per quanto riguarda la scadenza di attuazione delle iniziative, durante l'anno accademico il gruppo AQ pianifica le seguenti attività:

- 1) **settembre**: pianificazione delle attività di orientamento e organizzazione delle attività didattiche del primo semestre. Le riunioni sono sempre allargate a tutti i docenti del CdS.
- 2) **ottobre-gennaio**: stesura rapporti di riesame. Il gruppo AQ lavora in composizione ristretta, tranne la riunione iniziale e quella finale, aperte a tutti i docenti del CdS;
- 3) **gennaio-marzo**: definizione del manifesto degli studi;
- 4) **febbraio**: pianificazione e organizzazione delle attività didattiche del secondo semestre. Le riunioni sono sempre allargate a tutti i docenti del CdS, i CCdS il CdF, il SA e il CdA; nel Consiglio di Cds, nel Consiglio di Facoltà e nel Senato Accademico è prevista la presenza di un rappresentante degli studenti;
- 5) **novembre-marzo**: attività di orientamento. Le attività sono svolte da tutti i docenti del CdS sotto il coordinamento del Delegato all'orientamento;
- 6) **febbraio-maggio e settembre**: stesura della scheda SUA-CdS. Tali attività, a parte le riunioni operative in composizione ristretta, coinvolgono tutti i docenti del CdS, i CCdS il CdF, il SA e il CdA, nonché gli enti e le associazioni territoriali; nel Consiglio di Cds, nel Consiglio di Facoltà e nel Senato Accademico è prevista la presenza di un rappresentante degli studenti.

Il Consiglio del Corso di Studio si riunisce con cadenza almeno bimestrale per esaminare eventuale criticità e programmare opportune azioni correttive e di miglioramento.

Il Gruppo di Gestione Assicurazione Qualità del CdSsi riunisce periodicamente per monitorare i processi riguardanti la didattica (programmi, organizzazione didattica, calendario delle lezioni e degli esami) e in prossimità delle scadenze legate alla predisposizione della scheda SUA e del riesame DEL Cds.

Lavori in carico a CdS

- 1) Indagine sull'evoluzione della domanda di formazione: consultazione con le Parti Interessate, almeno due volte l'anno: entro luglio per riprogettazione ed entro settembre.



PQA 21/07/2020

- 2) Revisione del progetto formativo con ridefinizione degli obiettivi formativi specifici e risultati d'apprendimento attesi del CdS.
- 3) Armonizzazione dei programmi d'insegnamento e pianificazione della didattica erogata.
- 5) Individuazione e messa a disposizione delle infrastrutture e adeguamento/aggiornamento dei servizi di contesto (una volta all'anno entro il mese di aprile di ogni anno).
- 6) Acquisizione ed elaborazione dei dati relativi ad ingresso, percorso, uscita dal percorso formativo, esperienza dello studente, uscita accompagnamento al mondo del lavoro (una volta l'anno, entro il mese di settembre) .
- 7) Relazione annuale della Commissione Paritetica di Dipartimento docenti-studenti (una volta l'anno, entro dicembre).
- 8) Ridefinizione della struttura organizzativa e delle responsabilità a livello di Ateneo, dell'organizzazione e responsabilità per l'AQ.
 - a livello di CdS, della programmazione dei lavori e delle scadenze di attuazione delle iniziative: cadenza triennale, entro aprile per il CdS - esigenze di revisione potranno essere considerate, in caso di particolari esigenze emerse, anche nel corso del triennio;
 - per l'Ateneo, cadenza e scadenza sono indicate dal Presidio della Qualità di Ateneo (PQA), Lavori in carico agli organi centralizzati.
- 9) Indicazioni e raccomandazioni del PQA ai CdS (sulla base della Relazione annuale della CDPD): cadenza annuale decisa dal PQA.
- 10) Relazione annuale del Nucleo di Valutazione di Ateneo (NVA): cadenza annuale, entro fine aprile.
- 11) Indicazioni e raccomandazioni del PQA agli Organi di governo di Ateneo ed ai CdS sulla base della Relazione annuale del NVA: cadenza annuale decisa dal PQA.