

**APPLICARE UN SISTEMA DI AQ SECONDO IL
MODELLO AVA/ANVUR 2.0 NELLE ATTIVITÀ DEL
PERSONALE TECNICO
AMMINISTRATIVO DI SUPPORTO ALLA DIDATTICA
E ALLA RICERCA**

**Prof. Vincenzo TUCCI
Dott.ssa Laura SANDRONE**

Alessandria, 25 novembre 2019

Presentazione dei docenti



Vincenzo Tucci

- Dal 2000 Professore ordinario di Elettrotecnica (SSD ING/IND-31) presso l'Università degli Studi di Salerno.
- Dal 2004 Direttore del Centro di Ateneo per la Certificazione di Qualità presso l'Università di Salerno
- Dal 2013 Esperto disciplinare e di sistema per ANVUR con funzioni di presidente CEV
- Dal 2019 Direttore dell'Agenzia QUACING per l'accreditamento secondo standard EUR-ACE dei CdS in Ingegneria.
- Componente del Nucleo di Valutazione di alcuni atenei italiani
- Svolge attività di formazione su sistemi di AQ per vari atenei italiani

Presentazione dei docenti



Laura Sandrone

- PhD in Business and Management e Laurea in Filosofia.
 - Dal 2001 funzionario presso Università di Torino, con mansioni di responsabilità in attività di valutazione dei corsi di studio (progetto CampusONE/CRUI, accreditamenti regionali ed europei, Certificazione ISO, EAEVE) e nel Management didattico. Dal 2005 al 2012 è stata Responsabile Settore Alta Formazione Accreditamento e Qualità
 - Attualmente è Responsabile dell'Area Integrazione e monitoraggio del Polo di Scienze Giuridiche Economiche e Sociali.
 - E' stata valutatore regionale per la formazione dal 2003 al 2009, valutatore ISO 9001:2015, valutatore ASFOR. E' membro del Comitato Salvaguardia Imparzialità Global Italia e componente esterno del NdV di Unimarconi.
 - Dal 2013 esperta di sistema per ANVUR con funzioni di coordinatrice CEV
 - Svolge attività di consulenza e formazione su sistemi di accreditamento e AQ presso diverse Università.
-

Sommario

Obiettivi del corso

- Diffondere tra il personale tecnico amministrativo impegnato nei diversi processi legati alla Assicurazione Qualità della Didattica e della Ricerca i principali contenuti del modello AVA/ANVUR
- Formare le competenze necessarie per svolgere con consapevolezza le proprie funzioni facendo riferimento ad un approccio alla Qualità e ai Requisiti delle Linee Guida AVA/ANVUR

Sommario

Mattina - h. 9.30/12.30

1. Illustrazione obiettivi del corso e condivisione aspettative
2. La valutazione periodica secondo il modello AVA
 - Parte I: Presentazione del modello AVA 2.0 e dei principali requisiti di Qualità (R1;R2;R3;R4)
 - Parte II: Le linee Guida AVA/Anvur: analisi dei Requisiti di qualità di Sistema (R1,2), CdS (R3) e reciproche corrispondenze
3. Identificazione delle attività per la AQ nei principali processi di supporto alla qualità della Didattica e della Ricerca
 - La documentazione per la AQ con riferimento ai processi di assicurazione della qualità della didattica e della ricerca e alle fasi di controllo

Pomeriggio – h. 13.30/16.30

Esercitazione – I parte (a piccoli gruppi)

- Il prospetto di sintesi secondo il modello AVA/ ANVUR per CdS e Dipartimento: analisi documentale e approccio Plan, Do, Check, Act
5. Restituzione plenaria dei lavori e feedback dei partecipanti

Premesse

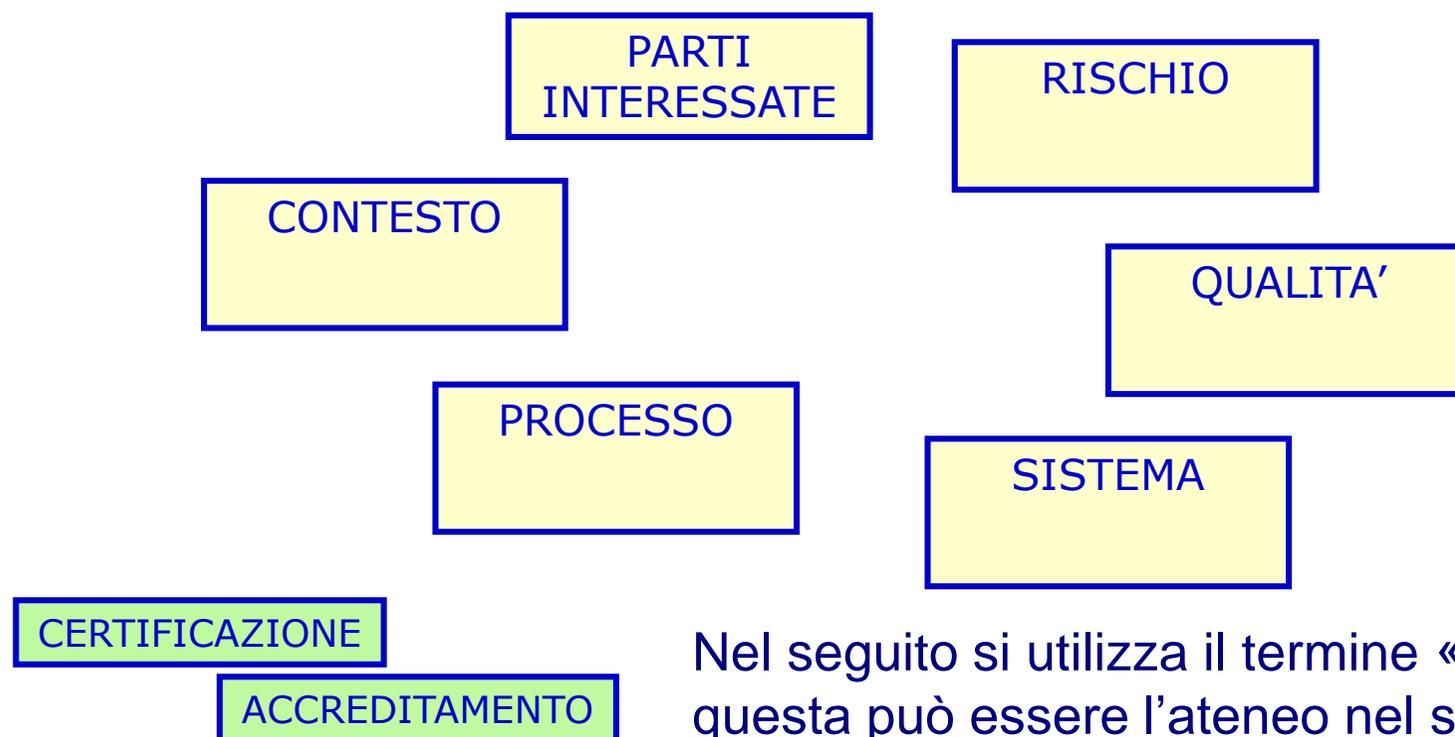
- **I contenuti dell'attività formativa derivano da:**
 - esperienze personali maturate nell'ambito degli impegni connessi alla applicazione del sistema AVA/ANVUR (PQA e CEV)
 - confronto con altri esperti ANVUR e personale TA di vari Atenei
 - esperienze maturate in ambito ISO (certificazione ISO 9001)e EUR-ACE®

- **I materiali utilizzati sono in parte rielaborazioni di presentazioni di alcuni colleghi a cui va il nostro ringraziamento.**

La valutazione periodica secondo il modello AVA

Principi basilari per l'Assicurazione Qualità

PAROLE «CHIAVE» della AQ



Nel seguito si utilizza il termine «organizzazione»: questa può essere l'ateneo nel suo complesso ovvero una sua struttura interna

CONTESTO

«Ambiente esterno e interno nel quale l'organizzazione cerca di conseguire i propri obiettivi» [ISO 31000:2010]

L'organizzazione deve determinare i fattori esterni e interni rilevanti per le sue finalità e indirizzi strategici e che influenzano la sua capacità di conseguire i risultati attesi

Il contesto comprende le parti interessate (o stakeholders)

L'organizzazione deve monitorare e riesaminare le informazioni che riguardano tali fattori esterni e interni.

PARTI INTERESSATE

«Persona o organizzazione che può influenzare, essere influenzata, o percepire se stessa come influenzata, da una decisione o da un'attività» [ISO 9000:2015]

Dato il loro effetto, o effetto potenziale, sulla capacità dell'organizzazione di fornire con regolarità servizi che soddisfino i requisiti attesi e quelli cogenti applicabili, l'organizzazione deve **determinare le parti interessate rilevanti** per il Sistema di AQ e le **rispettive esigenze/aspettative**

CONTESTO

PARTI
INTERESSATE

La strada che viene tracciata dai recenti modelli di AQ non è quella di assicurare “il meglio” in senso assoluto, ma di **focalizzarsi su quegli aspetti che sono di interesse per gli stakeholder**: ed è l'organizzazione stessa a dover determinare quali siano!

Inoltre, gli obiettivi devono essere ragionevoli e coerenti con il contesto esterno e, soprattutto, con il contesto interno.

Quindi, ha poca utilità stabilire obiettivi in senso astratto, se non partendo prima da una analisi delle esigenze delle parti interessate.

- **Le diverse prospettive/interessi:**
 - **fruitore/utente** → guarda al fatto che i requisiti/attese siano soddisfatti o superati
 - **fornitore** → guarda a come vanno organizzate (in modo efficace ed efficiente) le attività/processi per fare in modo che i requisiti/attese siano soddisfatti o superati
 - **valutatore** → guarda ad entrambe le prospettive

RISCHIO

«Effetto dell'incertezza su un risultato atteso» [ISO 31000:2010]

- L'incertezza è la causa scatenante del rischio
- Un effetto è uno scostamento da ciò che ci si aspetta, può essere positivo o negativo
- Il rischio rappresenta tutto ciò che la presenza dell'incertezza può causare, nel bene (OPPORTUNITA') come nel male (RISCHIO PURO)

RISCHIO

- Nel pianificare il proprio Sistema AQ l'organizzazione, oltre a considerare il proprio contesto operativo e le esigenze/aspettative delle parti interessate, deve determinare i rischi che è necessario affrontare per:
 - a) fornire assicurazione che il Sistema AQ possa conseguire i risultati attesi;
 - b) accrescere gli effetti desiderati;
 - c) prevenire, o ridurre, gli effetti indesiderati;
 - d) conseguire il miglioramento.

QUALITA'

«Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche di un oggetto (o di un servizio) soddisfa i requisiti» [ISO 9000:2015]

SISTEMA

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

«Insieme di elementi correlati o interagenti di un'organizzazione finalizzato a stabilire politiche, obiettivi e processi per conseguire tali obiettivi» (con riferimento alla qualità) [ISO 9000:2015]

PROCESSO

«Insieme di attività correlate o interagenti che utilizzano input per conseguire un risultato atteso»

[ISO 9000:2015]

Le metodologie di gestione per la qualità focalizzano ormai da anni l'attenzione sulla gestione dei processi piuttosto che sul controllo «ex post» dei risultati

CERTIFICAZIONE

- Con il rilascio della **certificazione di sistema un soggetto terzo, indipendente e autorizzato** attesta che la gestione dei processi dell'organizzazione risulta **conforme a un modello di riferimento**
- Il modello gestionale di riferimento universalmente riconosciuto, applicabile a tutte le tipologie di organizzazione (con qualche sforzo di fantasia a quelle accademiche), è quello descritto nella norma ISO 9001:2015
- La norma ISO 9001:2015 è «certificabile»

ACCREDITAMENTO

- L'accreditamento invece, oltre alla conformità di gestione dei processi, attesta anche la sussistenza di requisiti di competenza specifici per lo svolgimento di una determinata attività (sempre in conformità ad un modello di riferimento).
- Il modello gestionale di riferimento, di potenziale interesse per i laboratori accademici, è quello descritto nella norma ISO 17025:2018, relativo alle attività di prova e taratura
- Le prove di laboratorio svolte secondo le indicazioni della norma ISO 17025:2018 sono «accreditabili»

ACCREDITAMENTO

- In ambito accademico, il modello gestionale di riferimento è quello definito dalla **Linea Guida AVA/ANVUR per l'Accreditamento Periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio** versione 10 agosto 2017 che deriva dal recepimento del documento ENQA **"Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG) 2015"**

PAROLE «CHIAVE» della AQ – 2° gruppo

APPROCCIO
PER PROCESSI

MIGLIORAMENTO
CONTINUO

CICLO PDCA

APPROCCIO PER PROCESSI

- Qualsiasi attività, o insieme di attività, che utilizza risorse per trasformare elementi in ingresso in elementi in uscita può considerarsi "un processo".
- Le organizzazioni, per funzionare efficacemente, devono **identificare e gestire numerosi processi correlati ed interagenti**. Spesso, l'elemento in uscita da un processo costituisce l'elemento in ingresso per il processo successivo.
- L'identificazione e la gestione sistematiche dei processi adottati da un'organizzazione, ed in particolare le **interazioni tra tali processi**, vengono sintetizzati nell'espressione "approccio per processi".

Approccio per processi



Esempio → fare una torta...

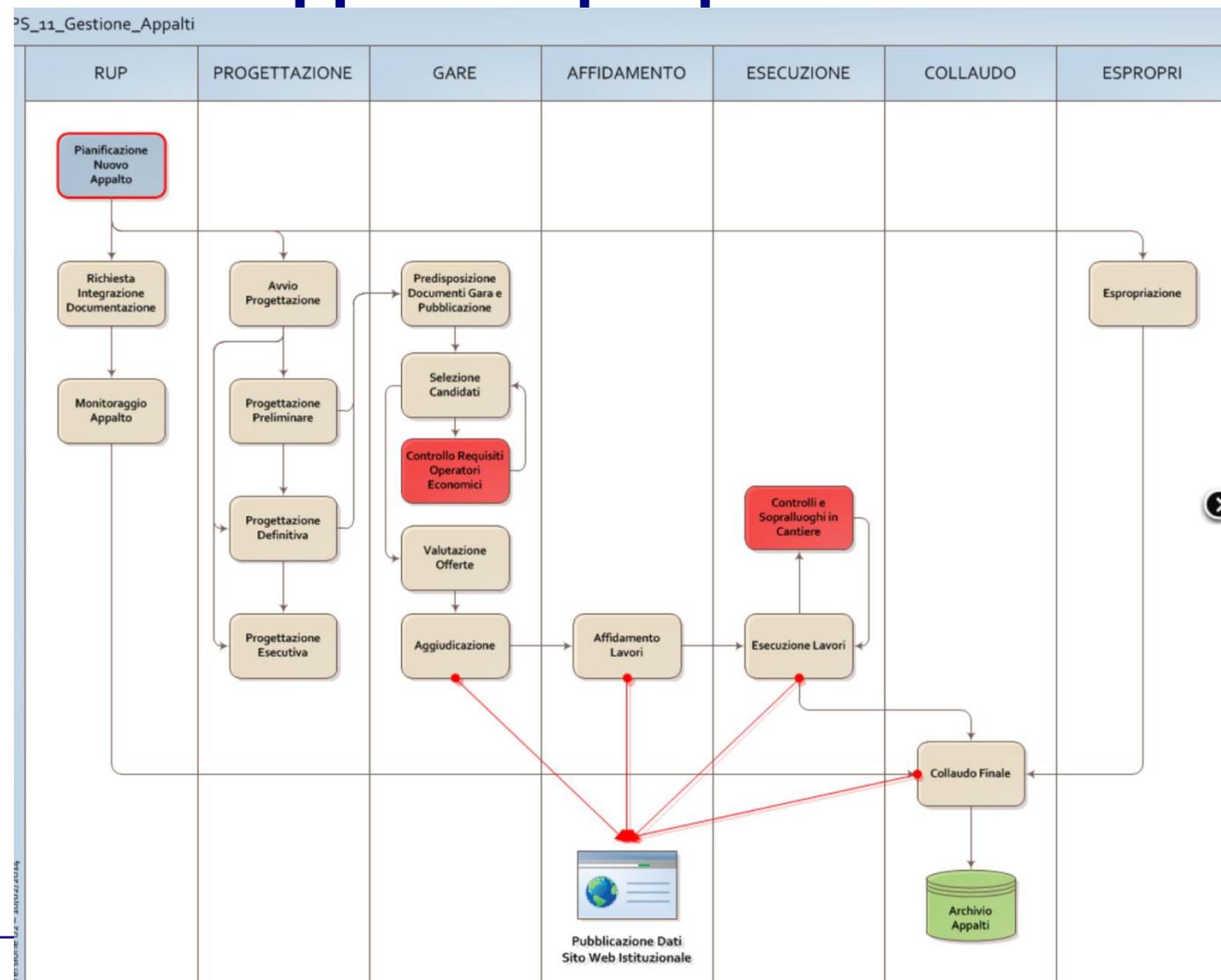


- Principi basilari e riferimenti nazionali e internazionali per l'Assicurazione Qualità
- Processo e approccio per processi
- Modelli gestionali di riferimento per la gestione dell'AQ

Inquadramento dei processi operativi di AQ

-16-

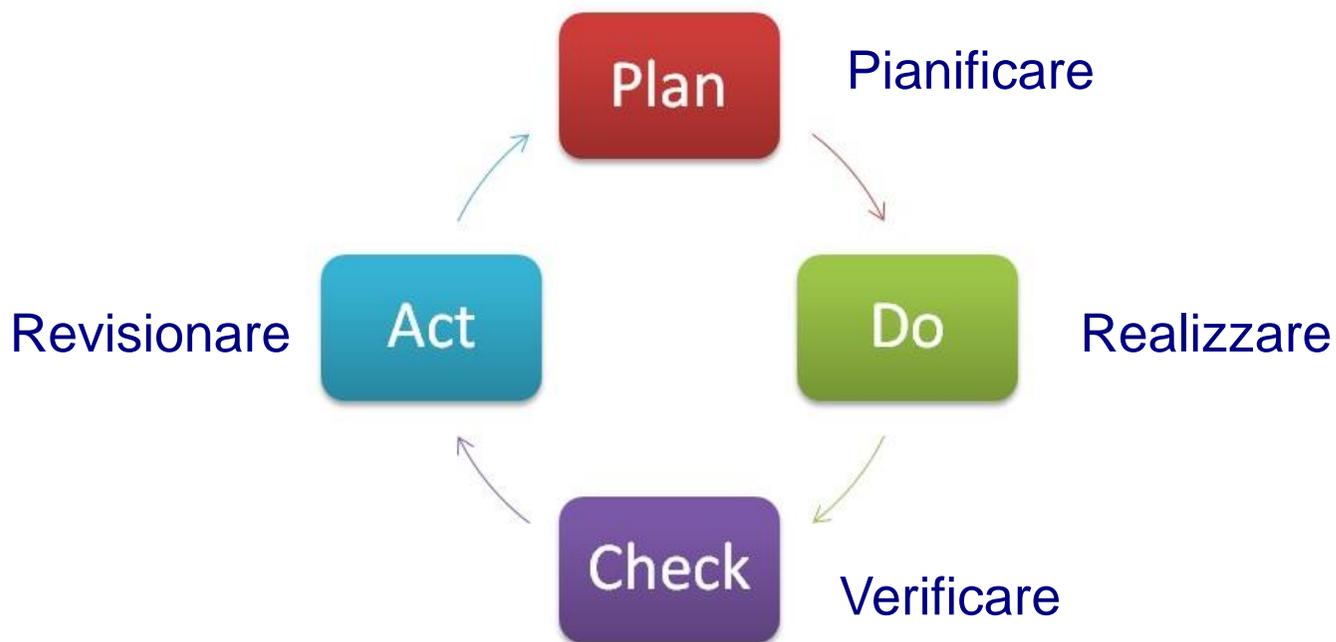
Approccio per processi



MIGLIORAMENTO CONTINUO

- «Parte della gestione per la qualità focalizzata sull'accrescere la capacità di soddisfare i requisiti per la qualità» [ISO 9000:2015]
- **Miglioramento continuo**: Attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti
- Soddisfare con regolarità i requisiti e **provare con continuità** a superarli.
- Per raggiungere questa finalità, l'organizzazione potrebbe ritenere necessaria l'adozione di varie forme di miglioramento, quali: cambiamenti radicali (break-through change), innovazione e riorganizzazione.

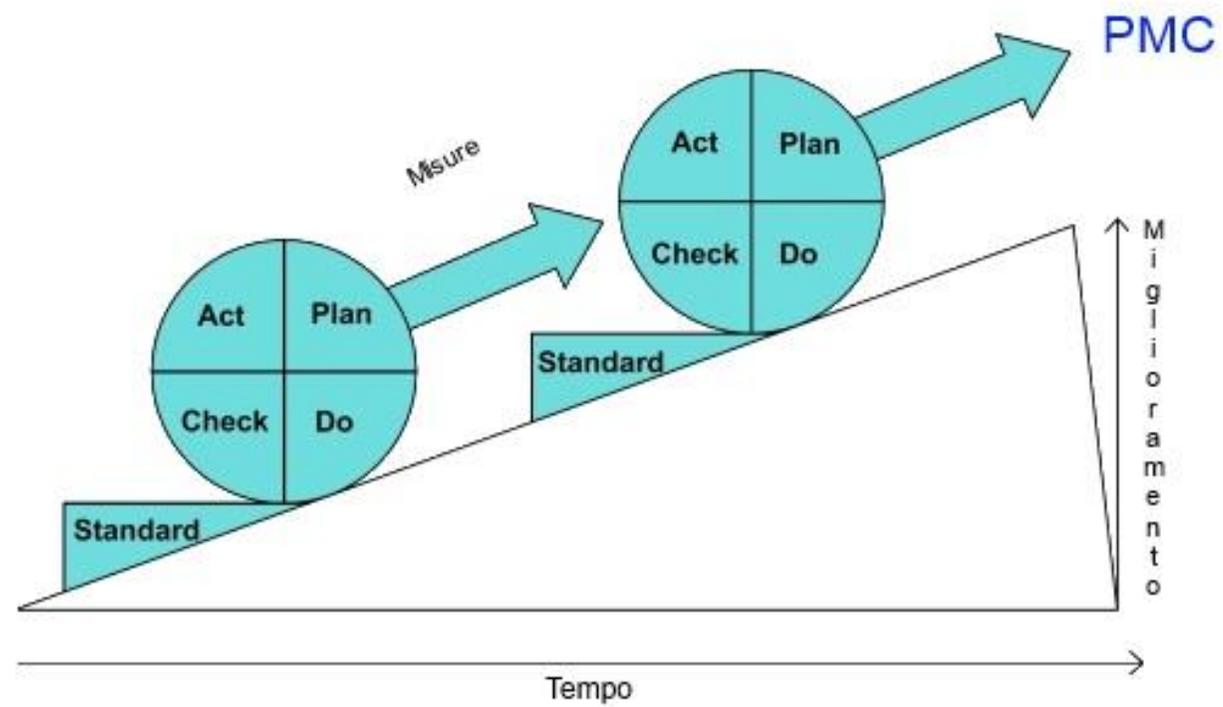
Il ciclo PDCA (o di Deming) e il miglioramento continuo



CICLO PDCA

- **Plan** (pianificare): stabilire obiettivi del sistema e suoi processi in conformità alle politiche interne e ai requisiti delle P.I., le risorse necessarie, identificare rischi e opportunità
- **Do** (fare): attuare ciò che è stato pianificato in condizioni controllate
- **Check** (verificare): monitorare processi e servizi a fronte di quanto pianificato e riferire dei risultati
- **Act** (agire/revisionare): per quanto necessario, intraprendere azioni per migliorare le prestazioni

Processi e miglioramento continuo



FINE PRIMA PARTE

... domande ?

SECONDA PARTE

Riferimenti nazionali e internazionali per l'Assicurazione Qualità

Origini e riferimenti internazionali

- Adesione al «Processo di Bologna» (giugno 1999) → sistema della Alta Formazione europea (European Higher Education Area - EHEA)
- Definizione di Standard e linee guida (ESG) prodotte da European Association for Quality Assurance (ENQA) per l'AQ nell' EHEA.

I riferimenti internazionali

ESG
2015

Standard e Linee Guida per l'Assicurazione della Qualità nello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore (ESG)¹



Approvate dalla Conferenza Ministeriale a Yerevan, 14-15 maggio 2015

ESG disponibili su

- http://www.enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf
- Sito ANVUR

I principi alla base degli ESG



Gli ESG sono fondati sui seguenti quattro principi di assicurazione della qualità nell'EHEA:

- Le Istituzioni di istruzione superiore hanno la responsabilità primaria della qualità dei servizi didattici offerti e della sua assicurazione.
- L'assicurazione della qualità tiene conto della diversità dei sistemi di istruzione superiore, delle Istituzioni, dei corsi di studio e degli studenti.
- L'assicurazione della qualità promuove lo sviluppo di una cultura della qualità.
- L'assicurazione della qualità tiene conto delle esigenze e delle aspettative degli studenti, di tutti gli altri portatori di interesse e della società in generale.

Gli obiettivi degli ESG



Gli ESG hanno i seguenti obiettivi:

- **Definiscono un quadro comune** per i sistemi di assicurazione della qualità dell'apprendimento e dell'insegnamento, a livello europeo, nazionale ed istituzionale.
- **Rendono possibile l'assicurazione ed il miglioramento della qualità** dell'istruzione superiore nello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore.
- **Promuovono la fiducia reciproca**, facilitando così il riconoscimento e la mobilità all'interno dei singoli Paesi e fra Paesi diversi.
- **Offrono informazioni in merito all'assicurazione della qualità** nell'EHEA.

I principali riferimenti legislativi nazionali

Legge 240/2010

DPR n.76/2010 - Valorizzazione dell'efficienza delle Università e attribuzione di risorse su meccanismi premiali

DLgs n.19/2012

- Introduce un sistema di accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio e un sistema di valutazione e di assicurazione della qualità, dell'efficacia e dell'efficienza delle attività didattiche e di ricerca (sistema AVA)
- La responsabilità è attribuita all'Agenzia Nazionale di Valutazione del sistema Universitario e della Ricerca (ANVUR).

LG AVA/ANVUR (AVA 2.1) versione 10 Agosto 2017

- DM 6/2019 Autovalutazione, valutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari (sostituisce DM 987/2016 e s.m.i.)

Accreditamento (iniziale/periodico)

Accreditamento iniziale (AI)

- *autorizzazione da parte del Ministero ad attivare Sedi e corsi di studio*
- *comporta l'accertamento della rispondenza delle Sedi e dei corsi di studio agli indicatori ex ante definiti dall'ANVUR [ai sensi dell'articolo 6], volti a misurare e verificare i requisiti didattici, strutturali, organizzativi, di qualificazione dei docenti e di qualificazione della ricerca idonei a garantire qualità, efficienza ed efficacia nonché a verificare la sostenibilità economico-finanziaria delle attività.*

Accreditamento periodico (AP)

- *Conferma della autorizzazione sulla base della verifica dei requisiti di qualità, di efficienza e di efficacia delle attività svolte e di ulteriori indicatori definiti ex ante dall'ANVUR, nonché sugli esiti della valutazione (D.Lgs. 19/2012)*
- *avviene con cadenza almeno quinquennale per le Sedi e almeno triennale per i corsi di studio ed è basato sulla verifica della persistenza dei requisiti di accreditamento iniziale*

Condizioni per l'Accreditamento periodico (AP) (Sedi e CdS)

- Devono essere soddisfatti i requisiti per l'AI → verifica (ex post) dei requisiti dichiarati nella SUA-CdS e non automaticamente rilevabili dalle piattaforme informatiche.
- Verifica del livello di soddisfacimento dei requisiti di Qualità R1, R2, R3 e R4 sulla base della visita della Commissione di Esperti della Valutazione (CEV) presso la Sede (CdS e Dipartimenti)



ACCREDITAMENTO PERIODICO DELLE SEDI E DEI CORSI DI STUDIO UNIVERSITARI LINEE GUIDA

Versione del 10/08/2017

INDICE

1. Introduzione	4
1.1 - Il sistema AVA	4
1.1.1 - Accreditamento degli Atenei e dei Corsi di Studio (Cds)	4
1.1.2 - Valutazione periodica degli Atenei	5
1.1.3 - Autovalutazione degli Atenei	5
1.1.4 - Linee guida europee (ESG 2015).....	5
1.2 - Le principali novità della nuova AVA.....	6
1.2.1 - Razionalizzazione dei Requisiti e Indicatori di Qualità delle Sedi e dei Corsi di Studio.....	6
1.2.2 - Valutazione dei processi e dei risultati dei Corsi di Studio	7
1.2.3 - Alleggerimento del Riesame Annuale dei Corsi di Studio.....	7
1.2.5 - Visite di Accreditamento e formulazione del giudizio	8
2. Definizioni e Glossario	9
2.1. Obiettivi e processi.....	9
2.2 - Istituzioni e attori.....	9
2.3 - Procedure, requisiti e STRUMENTI.....	11
2.4 - Progettazione ed erogazione della didattica.....	12
2.5 - Documenti	14
3. L'Assicurazione della Qualità negli Atenei: gli attori della valutazione interna	16
3.1 - Il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA).....	16
3.1.1 - Accreditamento periodico e processo di AQ - Attività del PQA.....	17
3.2 - Il Nucleo di Valutazione (NdV)	17
3.2.1 - Accreditamento periodico e processo di AQ - Attività del NdV.....	19
3.3 - Le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS)	19
3.3.1 - Accreditamento periodico e processo di AQ - Attività delle CPDS	20

Processi operativi di AQ in AVA/ANVUR

-10-

4. I protagonisti dell'AQ negli Atenei: la Didattica e la Ricerca	21
4.1 - I Corsi di Studio (CdS)	21
4.1.1 - Accredimento periodico e processo di AQ - Attività dei CdS.....	22
4.2 - I Dipartimenti (o altre strutture di ricerca)	22
4.2.1 - Accredimento periodico e processo di AQ - Attività dei Dipartimenti	22
5. Gli indicatori quantitativi nel monitoraggio dei Corsi di Studio	23
5.1 - Indicatori relativi alle carriere, attrattività, internazionalizzazione, occupabilità dei laureati e corpo docente dei CdS	23
5.2 - La rilevazione dell'opinione degli studenti.....	25
6. L'Accredimento delle Sedi e dei Corsi di Studio	27
6.1 - I Requisiti per l'Accredimento iniziale.....	27
6.1.1 - Accredimento iniziale dei CdS	27
6.1.2 - Accredimento iniziale degli Atenei.....	27
6.2 - I Requisiti di Qualità per l'Accredimento degli Atenei e dei Corsi di Studio.....	28
6.2.1 - Ulteriori requisiti tecnici per l'Accredimento periodico dei Corsi di Studio a distanza	30
7. L'Accredimento periodico delle Sedi e le visite <i>in loco</i>	32

- **Linee guida per l'accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio universitari (versione 10.08.2017) e relativi allegati**



- **Riferimenti normativi (L. 240/2010; D.lgs 19/2012, DM 6/2019, ...)**

- ALL1 - Quadro complessivo AP
- ALL2 - Prospetto di sintesi
- ALL2TEL - Prospetto di sintesi _telematiche
- ALL3 - Indicazioni fonti documentali_CdS
- ALL3TEL - Indicazioni fonti documentali _CdS_Telematiche
- ALL4 - Indicazioni fonti documentali_ Dip
- ALL4TEL - Indicazioni fonti documentali_ Dip_Telematiche
- ALL5 - Scheda indicatori di Ateneo
- ALL6 - Istruzioni Compilazione Schede CdS
- ALL6.1 - Scheda di monitoraggio annuale del CdS
- ALL6.2 - Scheda Riesame CiclicoCdS
- ALL7 - Scheda relazione CPDS
- ALL8 - Quadro sinottico dei requisiti di qualità

Approccio ANVUR all'AQ: Requisiti per la Qualità e processi per l'AQ

Definire un 'sistema di AQ' richiede **individuare i processi** per la definizione e il raggiungimento degli obiettivi e il soddisfacimento dei requisiti stabiliti.

L'ANVUR non indica direttamente quali sono i processi per l'AQ dell'Ateneo che devono essere gestiti.

Approccio ANVUR all'AQ: Requisiti per la Qualità e processi per l'AQ

Obiettivo dell'ANVUR è quello di contribuire ad un adeguato sviluppo dei sistemi di AiQ degli Atenei italiani, non di sostituirsi agli Atenei nella definizione del loro sistema di AiQ

Ogni Ateneo deve essere libero di definire il proprio sistema di AiQ della Sede (dei CdS e dei Dipartimenti) e di fissare obiettivi e metodi per raggiungerli e monitorarli in modo autonomo.

Approccio ANVUR all'AQ: Requisiti per la Qualità e processi per l'AQ

Per quanto riguarda almeno i macro-processi, l'ANVUR propone una possibile articolazione di processi, attraverso i **Requisiti per la qualità della Sede** e, in particolare, gli **indicatori** ad essi associati.

Requisito R1 - Strategie, Visione e Politica della qualità della didattica

Indicatori Sede	(Macro)Processi per la gestione della Sede	Documentazione di riferimento
<p>R1.A - L'Ateneo possiede, dichiara e realizza una visione della qualità della didattica ..., declinata in un piano strategico concreto e fattibile, in cui agli studenti viene attribuito un ruolo attivo e partecipativo a ogni livello. Tale visione è supportata da un'organizzazione che ne gestisca la realizzazione e verifichi periodicamente l'efficacia delle procedure.</p>	<p>Definizione delle strategie e della politica per la qualità dell'Ateneo</p> <p>Definizione dell'organizzazione per l'AQ</p>	<p>Documenti di pianificazione di Ateneo (Piano strategico, Piano triennale di Ateneo / Politica per la qualità, Politiche di Ateneo e programmazione)</p> <p>Riesame degli Organi di governo</p>
<p>R1.B - L'Ateneo adotta politiche adeguate alla progettazione, aggiornamento e revisione dei Corsi di Studio, funzionali alle esigenze degli studenti</p>	<p>Definizione delle linee guida per la gestione dei CdS</p>	<p>Linee di indirizzo di Ateneo sulla progettazione dei CdS e dell'offerta formativa (sulla gestione dei CdS)</p>
<p>R1.C - L'Ateneo garantisce la competenza e l'aggiornamento dei propri docenti, la sostenibilità del carico didattico e le risorse umane e fisiche per il supporto alle attività istituzionali</p>	<p>Definizione dei processi di acquisizione delle risorse</p>	<p>Documenti ad hoc</p>

Requisito R2 – Valutazione del sistema di AQ adottato dall'Ateneo

Indicatori Sede	(Macro)Processi per la gestione della Sede	Documentazione di riferimento
R2.A - L'Ateneo dispone di un sistema efficace di monitoraggio e raccolta dati ai fini dell'AQ	Monitoraggio dei risultati dei CdS	Documenti ad hoc
R2.B - Autovalutazione e Valutazione periodica dei Corsi di Studio ...	Monitoraggio e miglioramento dei CdS	Relazione annuale delle CPDS Relazione annuale del Presidio Relazione annuale del NdV

Requisiti di SEDE

R1 - Visione, strategie e politiche di Ateneo sulla qualità della didattica e ricerca

R2 - Valutazione del sistema di AQ adottato dall'Ateneo

R4a - Qualità della ricerca e della terza missione

Requisito di CdS

R3 – Qualità dei Corsi di Studio

Requisito di Dipartimento

R4b – Qualità della ricerca e della terza missione

Requisito → Esigenza o aspettativa (coincide con le specifiche dei fruitori del servizio), che può essere **cogente** o implicita
(UNI-ISO 9001 -2015)

Indicatore → Informazione qualitativa e/o quantitativa associata ad un fenomeno sotto osservazione, che consente di valutare modificazioni di quest'ultimo nel tempo nonché di verificare il conseguimento degli obiettivi per la qualità prefissati, al fine di consentire un'adeguata assunzione delle decisioni e delle scelte.
(UNI 11097:2003 Indicatori e quadri di gestione della qualità)

Contenuti dei Requisiti e struttura degli Indicatori (es. per CdS)

Agenzia Nazionale di Valutazione del sistema Universitario e della Ricerca



National Agency for the Evaluation of Universities and Research Institutes



Qualità dei Corsi di Studio

Gli obiettivi individuati in sede di progettazione dei CdS sono coerenti con le esigenze culturali, scientifiche e sociali e tengono conto delle caratteristiche peculiari che distinguono i corsi di laurea e quelli di laurea magistrale. Per ciascun Corso sono garantite la disponibilità di risorse adeguate di docenza, personale e servizi, sono curati il monitoraggio dei risultati e le strategie adottate a fini di correzione e di miglioramento e l'apprendimento incentrato sullo studente. Per Corsi di studio internazionali delle tipologie a e d (tabella K), si applica quanto previsto dall'Approccio congiunto all'accreditamento adottato dai Ministri EHEA nel 2015.

Requisito R3

Indicatore R3.A

Obiettivo: accertare che siano chiaramente definiti i profili culturali e professionali della figura che il CdS intende formare e che siano proposte attività formative con essi coerenti.

Requisito



Indicatore



Punti di attenzione



Aspetti da considerare

Punti di attenzione

Aspetti da considerare

PA



R3.A.1

Progettazione del CdS e consultazione iniziale delle parti interessate

In fase di progettazione, sono state approfondite le esigenze e le potenzialità di sviluppo (umanistico, scientifico, tecnologico, sanitario o economico-sociale) dei settori di riferimento, anche in relazione con i cicli di studio successivi, se presenti?

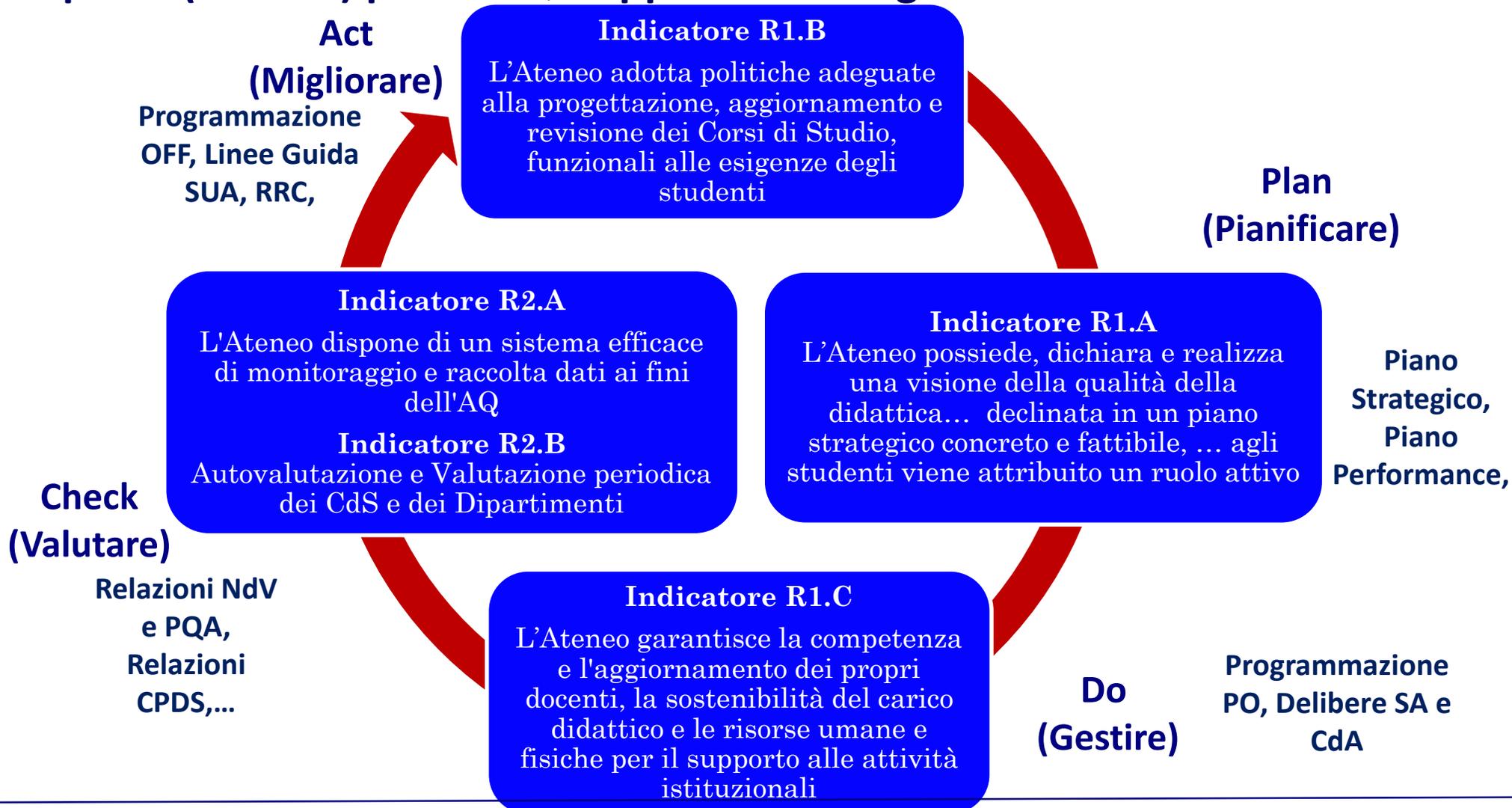
Sono state identificate e consultate le principali parti interessate ai profili culturali/professionali in uscita (studenti, docenti, organizzazioni scientifiche e professionali, esponenti del mondo della cultura, della produzione, anche a livello internazionale in particolare nel caso delle Università per Stranieri), sia direttamente sia attraverso l'utilizzo di studi di settore?

Processi operativi di AQ in AVA/ANVUR

-20-

MODELLO AVA	MODELLO AVA «2.0»
Sistema: 6 Requisiti AQ, 41 punti di attenzione, 50 aspetti da considerare	Sistema: 3 Requisiti di Qualità, 17 punti di attenzione, 56 aspetti da considerare
	Dipartimento: 1 Requisito di Qualità, 4 punti di attenzione, 15 aspetti da considerare
Corso di Studio: 1 requisito AQ, 16 punti di attenzione, 20 aspetti da considerare	Corso di Studio: 1 requisito Qualità, 14 punti di attenzione, 44 aspetti da considerare

Requisiti (di Sede) per la AQ e approccio al miglioramento

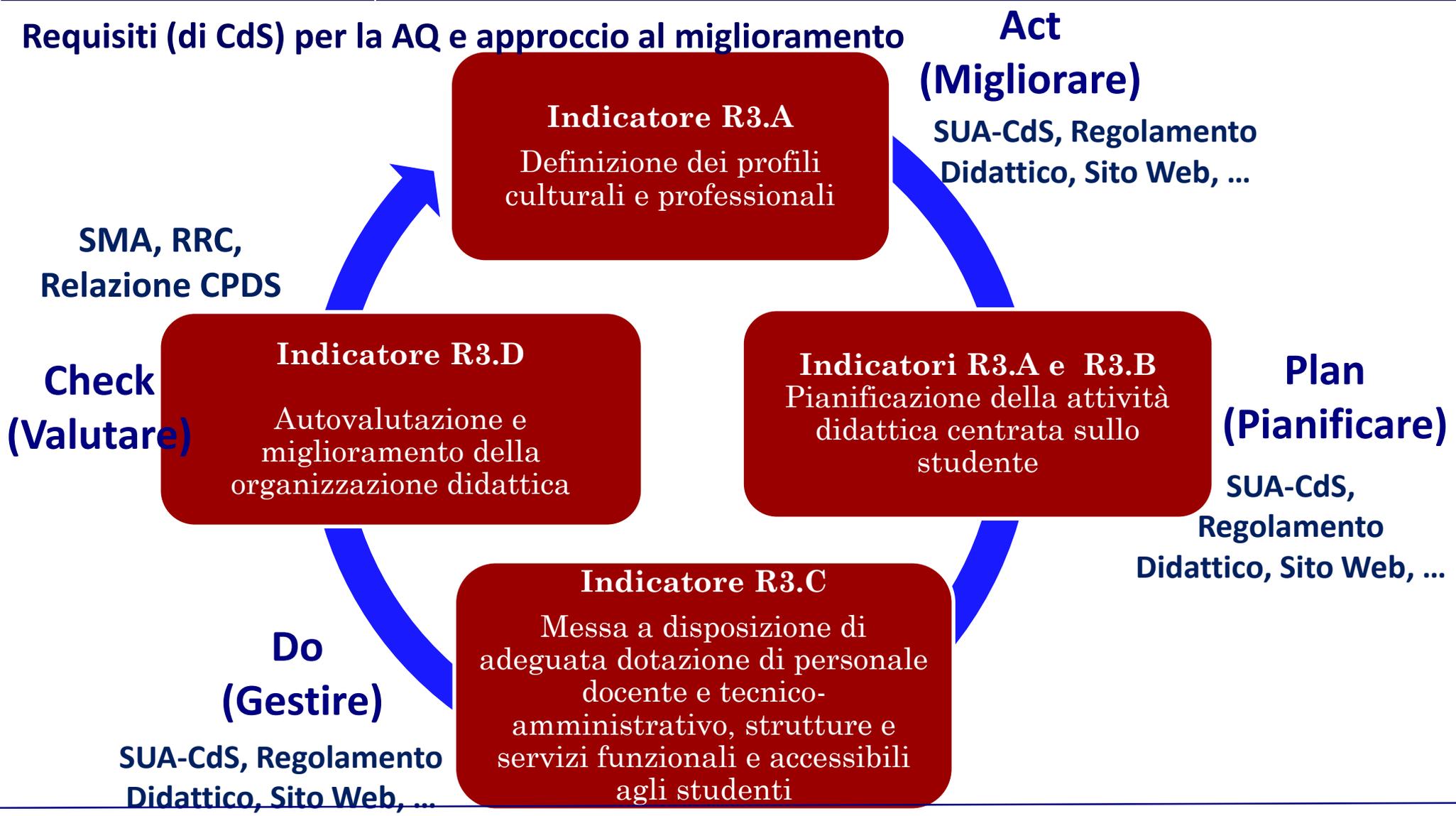


- Principi basilari e riferimenti nazionali e internazionali per l'Assicurazione Qualità
- Processo e approccio per processi
- Modelli gestionali di riferimento per la gestione dell'AQ

Processi operativi di AQ in AVA/ANVUR

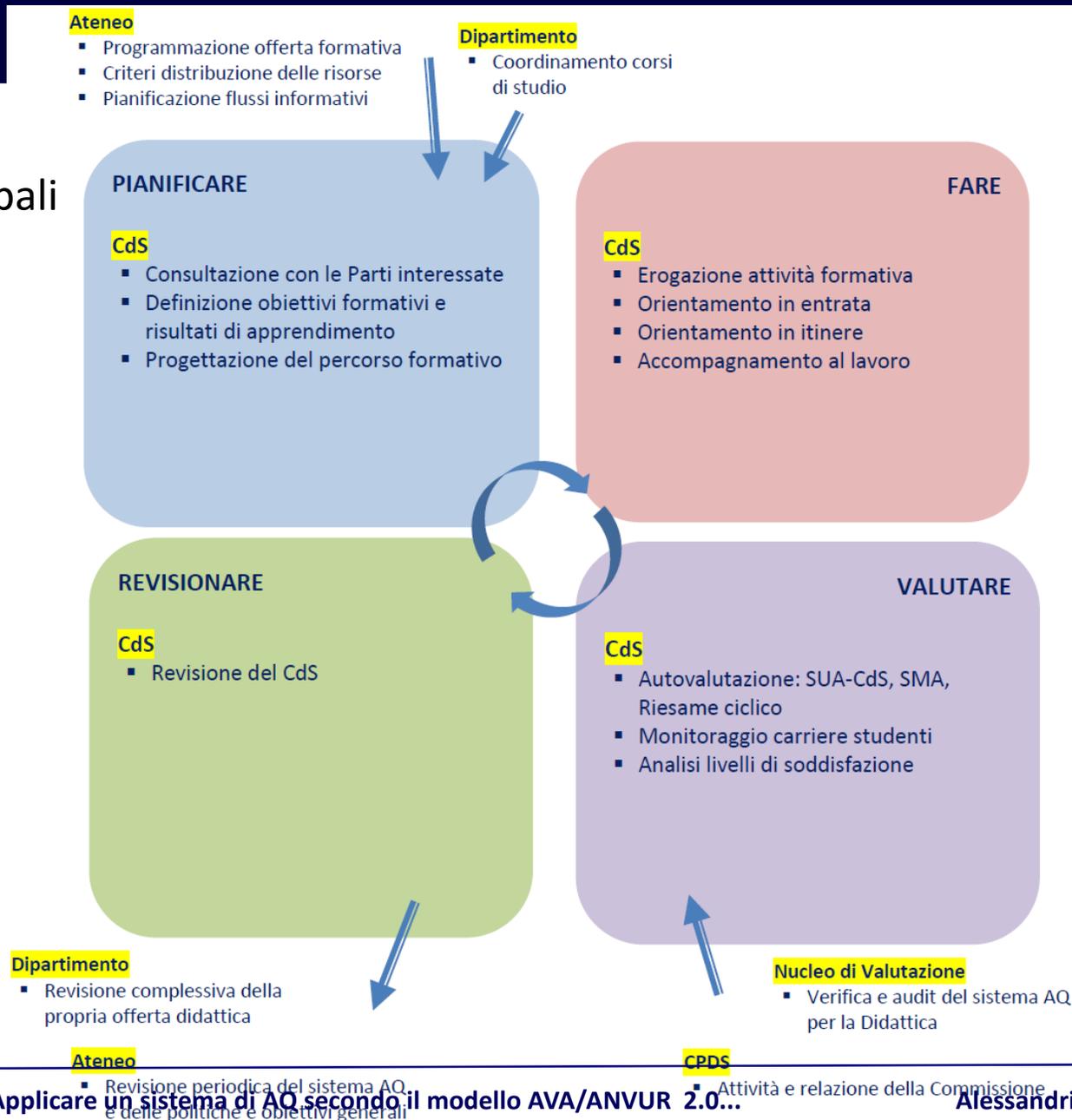
-22-

Requisiti (di CdS) per la AQ e approccio al miglioramento



Processi operativi di AQ in AVA/ANVUR

Ciclo dei processi principali per la gestione della didattica in accordo al modello AVA/ANVUR.



Processi operativi di AQ in AVA/ANVUR

-24-

Documenti principali per la gestione della didattica secondo il modello AVA/ANVUR.

	PROCESSO	DOCUMENTO DI GESTIONE	INFORMAZIONI DOCUMENTATE
Ateneo	Programmazione dell'offerta formativa	Piano Strategico, Linee indirizzo programmazione didattica	Atti e verbali del SA e del CdA
	Definizione criteri generali per distribuzione delle risorse		Atti e verbali del SA e del CdA
	Pianificazione dei flussi informativi per il monitoraggio		Atti e verbali del SA e del CdA
Dip	Coordinamento corsi di studio		Atti e verbali del Dipartimento
CdS	Consultazione con le Parti interessate	Linea Guida PQA per SUA-CdS	Relazione esiti consultazioni, Verbali incontri C.I., Verbali CCDS
	Definizione obiettivi formativi e risultati di apprendimento	Linee indirizzo programmazione didattica, Linea Guida PQA per SUA-CdS	Atti e verbali Consiglio Didattico, Ordinamento didattico CdS
	Progettazione del percorso formativo	Linee indirizzo programmazione didattica	Atti e verbali Consiglio Didattico, Regolamento didattico CdS
	Erogazione attività formativa		Calendario lezioni ed esami, Schede insegnamenti
	Orientamento in entrata	Linea Guida PQA per SUA-CdS	Piano attività, Relazione annuale
	Orientamento in itinere	Linea Guida PQA per SUA-CdS	Piano attività, Relazione annuale
	Accompagnamento al lavoro	Linea Guida PQA per SUA-CdS	Piano attività, Relazione annuale
	Autovalutazione CdS: SUA-CdS, SMA, Riesame ciclico	Linea Guida PQA per SUA-CdS, Linea Guida PQA per SMA e Riesame	Scheda SUA-CdS aggiornata, Relazione su SMA, Rapporti di riesame ciclico
	Monitoraggio carriere studenti		Relazioni periodiche di analisi dati
	Analisi livelli di soddisfazione servizio formativo		Esiti rilevazione e pubblicazione
	Revisione del CdS		Atti e verbali Consiglio Didattico

Documenti principali per la gestione della didattica secondo il modello AVA/ANVUR – cont.

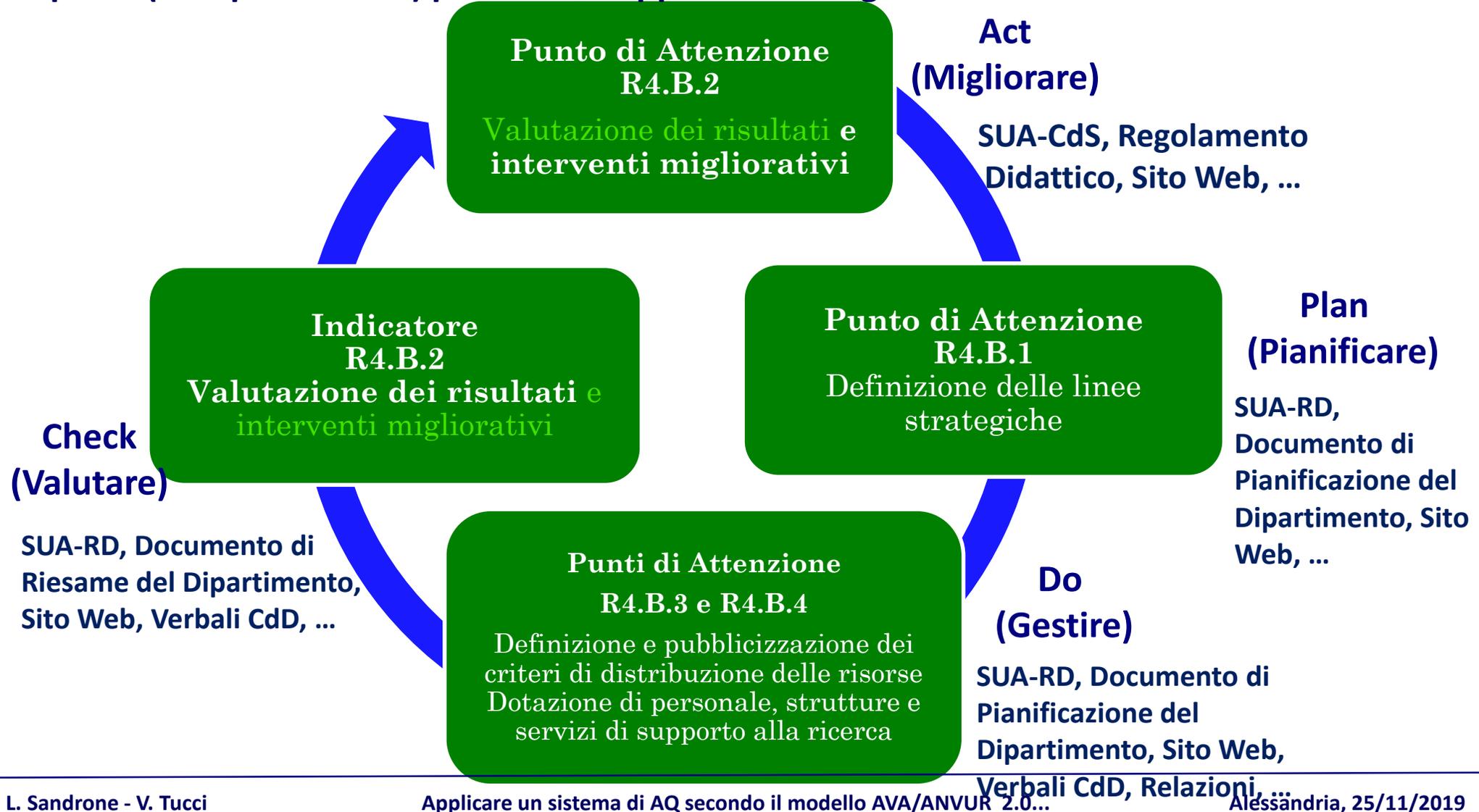
CPDS	Attività e relazione CPDS	Linea Guida PQA per relazione CPDS	Relazione annuale
NdV	Verifica e audit del sistema AQ per la didattica		Piano e Rapporti degli audit interni, Relazione annuale NdV
Dip	Revisione complessiva della propria offerta didattica		Atti e verbali del Dipartimento
Ate	Revisione periodica del sistema AQ e delle politiche e obiettivi generali		Atti e verbali del SA e del CdA

- Principi basilari e riferimenti nazionali e internazionali per l'Assicurazione Qualità
- Processo e approccio per processi
- Modelli gestionali di riferimento per la gestione dell'AQ

Processi operativi di AQ in AVA/ANVUR

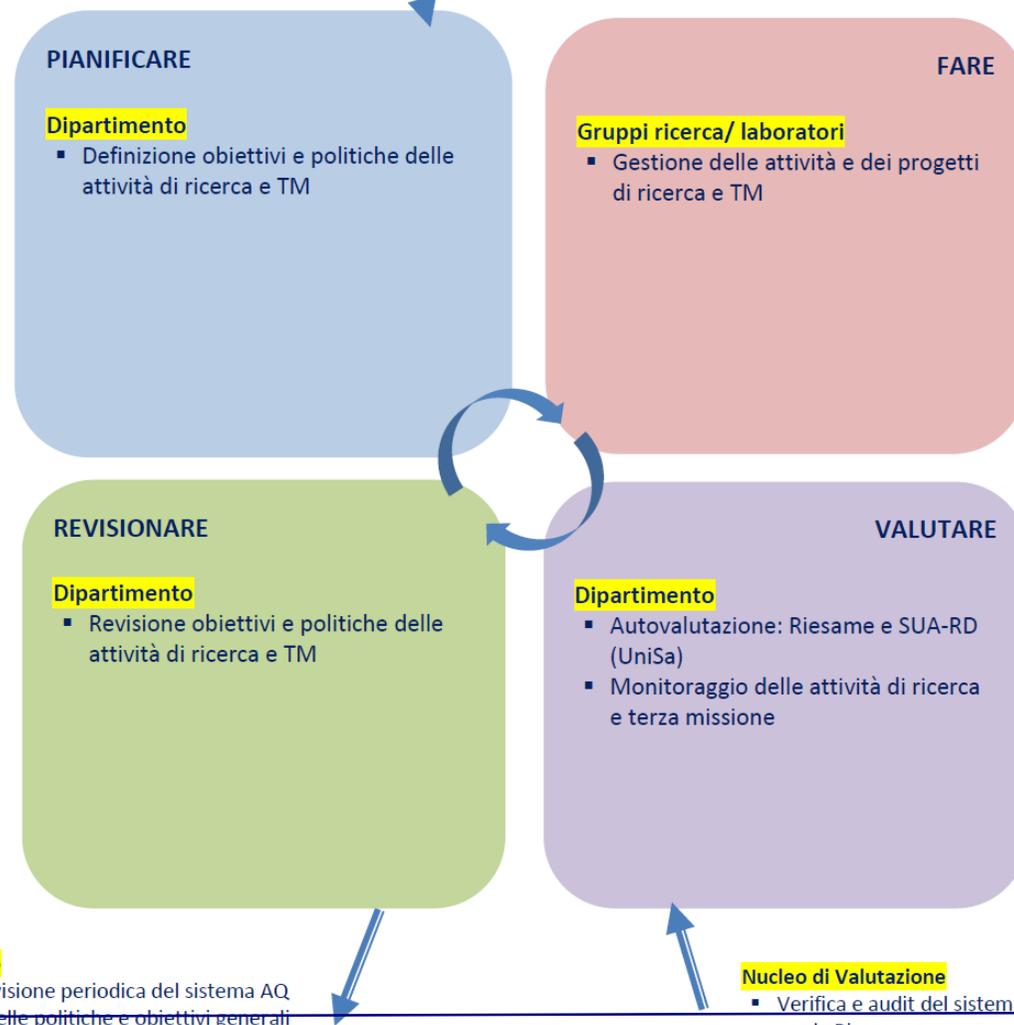
-26-

Requisiti (di Dipartimento) per la AQ e approccio al miglioramento



Ciclo dei processi principali per la gestione della ricerca e della terza missione in accordo al modello AVA/ANVUR.

- Programma attività di ricerca e terza missione
- Criteri distribuzione delle risorse
- Pianificazione flussi informativi



Documenti principali per la gestione della ricerca e terza missione secondo il modello AVA/ANVUR.

	PROCESSO	DOCUMENTO DI GESTIONE	INFORMAZIONI DOCUMENTATE
Ateneo	Programmazione attività di ricerca e terza missione	Piano Strategico	Atti e verbali del SA e del CdA
	Definizione criteri generali per la distribuzione delle risorse		Atti e verbali del SA e del CdA
	Pianificazione dei flussi informativi per il monitoraggio		Atti e verbali del SA e del CdA
Dip	Definizione obiettivi e politiche delle attività di ricerca e TM	Linea Guida PQA per Riesame ricerca e SUA-RD	Atti e verbali del Dipartimento
Gruppi /Lab	Gestione delle attività e dei progetti di ricerca e TM		Deliverable progetti, Relazioni e Rapporti
	Autovalutazione: Riesame e SUA-RD	Linea Guida PQA per Riesame ricerca e SUA-RD	Rapporti di riesame, Scheda SUA-RD (UniSa) aggiornata
	Monitoraggio delle attività di ricerca e terza missione		Relazioni periodiche di analisi dati e informazioni
NdV	Verifica e audit del sistema AQ per la ricerca		Piano e Rapporti degli audit interni, Relazione annuale NdV
Dip.	Revisione obiettivi e politiche delle attività di ricerca e TM		Atti e verbali del Dipartimento
Ateneo	Revisione periodica del sistema AQ e delle politiche e obiettivi generali		Atti e verbali del SA e del CdA

Indicatore R1.A - L'Ateneo possiede, dichiara e realizza una visione della qualità della didattica e della ricerca, declinata in un piano strategico concreto e fattibile, in cui agli studenti viene attribuito un ruolo attivo e partecipativo a ogni livello. Tale visione è supportata da un'organizzazione che ne gestisca la realizzazione e verifichi periodicamente l'efficacia delle procedure.

Punti di attenzione:

R1.A.1 - La qualità della ricerca e della didattica nelle politiche e nelle strategie dell'Ateneo.

R1.A.2 - L'architettura del sistema AQ di Ateneo

R1.A.3 - Revisione critica del funzionamento del sistema AQ dell'Ateneo

R1.A.4 – Ruolo attribuito agli studenti

Indicatore R1.B - L'Ateneo adotta politiche adeguate alla progettazione, aggiornamento e revisione dei Corsi di Studio, funzionali alle esigenze degli studenti

Punti di attenzione:

R1.B.1 - Ammissione e carriera degli studenti

R1.B.2 - Programmazione dell'offerta formativa

R1.B.3 - Progettazione e aggiornamento dei CdS

Indicatore R1.C - L'Ateneo garantisce la competenza e l'aggiornamento dei propri docenti, la sostenibilità del carico didattico e le risorse umane e fisiche per il supporto alle attività istituzionali

Punti di attenzione:

R1.C.1 - Reclutamento e qualificazione del corpo docente

R1.C.2 - Strutture e servizi di supporto alla didattica e alla ricerca. Personale T-A

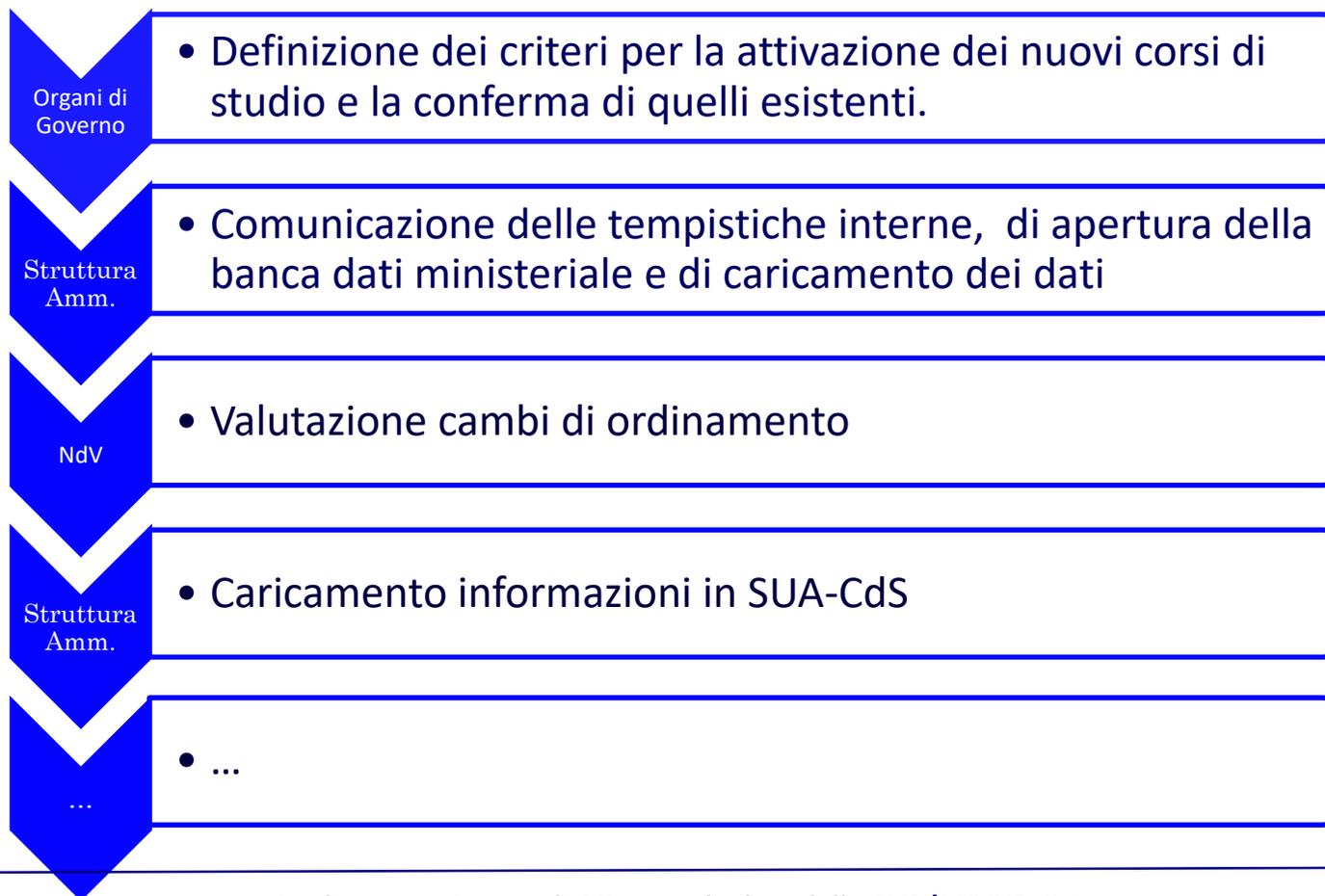
R1.C.3 - Sostenibilità della didattica

Processi operativi di AQ in AVA/ANVUR

-31-

Punto di attenzione	Aspetto da considerare	Cosa fa l'Ateneo ? Esempio	Attività (Esempi)
R1.B.1 Ammissione e carriera degli studenti	<i>L'Ateneo definisce e comunica con chiarezza modalità trasparenti per l'iscrizione, l'ammissione degli studenti e la gestione delle loro carriere?</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ L'Ateneo definisce la propria offerta formativa tramite il Manifesto degli Studi ➤ L'Ateneo pubblica annualmente sul sito web di Ateneo e diffonde sui canali social ufficiali il Manifesto e le disposizioni normative contenute nel Regolamento Studenti. ➤ L'Ateneo definisce e comunica i criteri e le informazioni utili agli studenti in materia di contribuzione studentesca ➤ L'Ateneo comunica in una sezione dedicata alle aspiranti matricole le regole di accesso ai test, ecc. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definizione offerta formativa  ▪ Comunicazione e pubblicazione offerta formativa ▪ Verifiche normative ▪ ... ▪ Verifica normative e regolamentari ▪ Definizione e comunicazione regole contribuzione... ▪ Definizione regole per test di accesso ▪ Gestione modalità test ▪ Comunicazione degli esiti ▪ ...

Attività: Definizione offerta formativa – organizzazione di massima



R1.C.2 - Strutture e servizi di supporto alla didattica e alla ricerca. Personale T-A

R1.C.2	Strutture e servizi di supporto alla didattica e alla ricerca	L'Ateneo si accerta e verifica periodicamente che i CdS, i Dottorati di Ricerca e i Dipartimenti abbiano a disposizione adeguate risorse, strutture e servizi di supporto alla ricerca, alla didattica e agli studenti, (e.g. Spazi, biblioteche, laboratori, ausili didattici, infrastrutture IT ecc.)? [Vedi anche R3.C.2, R4.B.4] Tali strutture e servizi di supporto sono facilmente fruibili da tutti gli studenti?
	Personale tecnico amministrativo	L'Ateneo verifica periodicamente l'adeguatezza numerica e organizzativa del proprio personale tecnico-amministrativo in funzione delle esigenze di gestione della didattica, della ricerca e della terza missione?

Processi operativi di AQ in AVA/ANVUR

-34-

Punto di attenzione	Aspetto da considerare	Cosa fa l'Ateneo ? Esempio	Attività (Esempi)
R1.C.2 Strutture e servizi di supporto alla didattica e alla ricerca	L'Ateneo si accerta e verifica periodicamente che i CdS, i Dottorati di Ricerca e i Dipartimenti abbiano a disposizione adeguate risorse, strutture e servizi di supporto alla ricerca, alla didattica e agli studenti, (e.g. Spazi, biblioteche, laboratori, ausili didattici, infrastrutture IT ecc.)? [Vedi anche R3.C.2, R4.B.4] Tali strutture e servizi di supporto sono facilmente fruibili da tutti gli studenti?	<ul style="list-style-type: none"> ➤ L'Ateneo attesta il possesso dei requisiti di adeguatezza delle risorse e delle strutture didattiche attraverso le SUA-CdS approvate dai Dipartimenti. ➤ Una verifica di adeguatezza viene effettuata dal Nucleo di Valutazione nella relazione annuale ed in occasione delle eventuali proposte di attivazione di nuovi CdS. ➤ L'Ateneo attesta il possesso dei requisiti di adeguatezza delle risorse di supporto alla ricerca (Dottorato) attraverso le SUA-CdS approvate dai Dipartimenti ➤ L'Ateneo verifica la fruibilità delle strutture didattiche attraverso i questionari di valutazione, le relazioni delle CPDS, i questionari Almalaurea, ... 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Redazione e verifica dei contenuti delle SUA-CdS ▪ Verifica dei contenuti delle Relazioni del NdV ▪ Redazione e verifica dei contenuti delle schede per i dottorati di ricerca ▪ Altre verifiche??? ▪ Definizione criteri, gestione questionari valutazione studenti ▪ Elaborazione e distribuzione dei risultati ▪ Elaborazione sintesi sulle segnalazione delle CPDS ▪ Comunicazione degli esiti

Processi operativi di AQ in AVA/ANVUR

-35-

Punto di attenzione	Aspetto da considerare	Cosa fa l'Ateneo ? Esempio	Attività (Esempi)
<p>R1.C.2 Strutture e servizi di supporto alla didattica e alla ricerca</p>	<p>L'Ateneo verifica periodicamente l'adeguatezza numerica e organizzativa del proprio personale tecnico-amministrativo in funzione delle esigenze di gestione della didattica, della ricerca e della terza missione?</p>	<p>➤ L'Ateneo verifica il fabbisogno del personale tecnico amministrativo (adeguatezza numerica) all'interno del Piano Triennale (PT) del fabbisogno del personale tecnico amministrativo ???</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verifica fabbisogni di personale TA ▪ Redazione del Piano Triennale (PT) ▪ ...

Requisito R2 - Efficacia delle politiche di Ateneo per l'AQ

Il requisito R2 è composto da 2 Indicatori, 2 Punti di Attenzione.

Indicatore R2.A - L'Ateneo dispone di un sistema efficace di monitoraggio e raccolta dati ai fini dell'AQ

Punti di attenzione:

R2.A.1 - Gestione dell'AQ e monitoraggio dei flussi informativi tra le strutture responsabili

Processi operativi di AQ in AVA/ANVUR

-37-

Punto di attenzione	Aspetto da considerare	Cosa fa l'Ateneo ? Esempio	Attività (Esempi)
R2.A.1 Gestione dell'AQ e monitoraggio dei flussi informativi tra le strutture responsabili	<p>L'Ateneo dispone di un sistema efficace di raccolta di dati e informazioni, utilizzabili dai diversi organi e strutture preposte alla gestione di didattica e ricerca, anche sulla base delle indicazioni fornite dal Presidio di Qualità e dal Nucleo di Valutazione?</p> <p>L'Ateneo assicura la collaborazione e la circolazione dei dati e delle informazioni tra le strutture responsabili dell'AQ (Presidio di Qualità, Nucleo di Valutazione, CPDS), a supporto della realizzazione delle politiche per l'AQ a livello dei singoli CdS e</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ L'Ateneo è dotato di un sistema basato su applicativi (ESSE3 ???) attraverso cui sono gestiti flussi informativi relativi alle attività didattiche e alle carriere degli studenti ➤ L'Ateneo è dotato di un sistema basato su applicativi (IRIS, U-GOV ???) per gestire i flussi relativi ai risultati delle attività di ricerca ➤ L'Ateneo verifica la fruibilità delle strutture didattiche attraverso i questionari di valutazione, le relazioni delle CPDS, i questionari Almalaurea, ... 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestione applicativi ▪ Raccolta dati e informazioni ▪ Elaborazione dati e informazioni ▪ ... ▪ Gestione applicativi ▪ Raccolta dati e informazioni ▪ Elaborazione dati e informazioni ▪ ... ▪ Gestione applicativi ▪ Trasmissione dati e informazioni

Grazie per l'attenzione

... domande ?