



RELAZIONE DELLE ATTIVITÀ DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEIO maggio – novembre 2014

INDICE

PREMESSA

1. ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ
 - 1.1 Partecipazione dei componenti del PQ ad aggiornamenti / seminari / corsi di formazione
 - 1.2 Sinergie con PQ di altri Atenei
 2. AZIONI DI SUPPORTO E COORDINAMENTO DEL PQ AGLI ATTORI DEL SISTEMA DI QUALITÀ
 3. ELEMENTI IN INGRESSO AL PQ (riscontri da *stakeholders*, Organi di Governo, Nucleo di Valutazione)
 4. AZIONI E CONFIGURAZIONI SUL SISTEMA DI QUALITÀ (Delibere, altro)
 - 4.1 Costituzione delle Commissioni di Assicurazione di Qualità (CAQ) della Ricerca Dipartimentale
 - 4.2. Gestione della composizione delle Commissioni Paritetiche docenti-studenti (CP)
 5. RISULTATI, CONSIDERAZIONI, PROSPETTIVE
 - 5.1 Risultati
 - 5.2 Obiettivi /Prospettive
 6. ALLEGATI
-

PREMESSA

Il focus del Presidio della Qualità nello scorcio maggio-novembre 2014, è stato quello di:

- adeguare il Sistema della Qualità agli aggiornamenti apportati dall'ANVUR in materia di Linee Guida dell'Accreditamento Periodico delle sedi e dei CdS e di Compilazione della SUA-RD;
- raccogliere i risultati delle attività del primo periodo di esercizio delle procedure, dai CdS oltre a quello di mantenere e sviluppare il Sistema di Qualità secondo le scadenze AVA;
- estendere progressivamente il Sistema di Qualità alla Ricerca Dipartimentale, in modo da completare la copertura del campo di applicazione dell'Accreditamento Periodico.

1. ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ

Il Presidio della Qualità si è riunito varie volte, centrando i propri lavori sui seguenti temi:

- a) Linee guida di Accreditamento Periodico delle sedi e dei CdS – proposte alla CRUI di emendamenti al documento del 24/04/2014 per semplificazione;
- b) Linee guida di Accreditamento Periodico delle sedi e dei CdS, emesso dall'ANVUR a ottobre 2014 - analisi degli scostamenti nell'Ateneo di Udine e programmazione attività di auditing interno ai Corsi di Studio.

In particolare relativamente ai punti citati sopra, i contenuti emersi sono di seguito descritti.



RELAZIONE DELLE ATTIVITÀ DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEO maggio – novembre 2014

- a) Linee guida di Accredimento Periodico delle sedi e dei CdS – proposte alla CRUI di emendamenti al documento del 24/04/2014 per semplificazione

Il Presidio della Qualità ha analizzato e valutato le Linee Guida citate sopra, individuando in particolare le seguenti principali criticità:

- le linee guida propongono in tutto, tra requisiti, obiettivi e punti di attenzione, 91 “*item*”. Il Presidio della Qualità di Udine ha ritenuto che il numero degli *item* sia decisamente eccessivo, in particolare per quanto riguarda il requisito AQ 1 (27 *item* in tutto);
- il requisito AQ 1 risulta estremamente complesso e farraginoso, si propone una riduzione dei punti dell’AQ 1 o una presentazione degli stessi contenuti articolata in minor punti di attenzione, più chiaramente scanditi e correlati con i principali processi della SUA-CdS e dell’altra documentazione predisposta dagli Atenei a seguito delle direttive ministeriali ANVUR;
- molti dei punti di valutazione appaiono basati su considerazioni soggettive delle CEV anziché sulla valutazione oggettiva di dati.

Il documento elaborato (ivi allegato nel file 1_UD_proposte su LG accrdt) è stato trasmesso alla CRUI che ha ricevuto, tra tutti gli Atenei italiani, anche le proposte di altre 6 Università: Bologna, Siena, Parma, Genova, Basilicata, Bari.

- b) Linee guida di Accredimento Periodico delle sedi e dei CdS, emesso dall’ANVUR a ottobre 2014 - analisi degli scostamenti nell’Ateneo di Udine e programmazione attività di auditing interno ai Corsi di Studio.

Il Presidio della Qualità, nell’analisi delle indicazioni contenute nelle Linee guida ANVUR ufficiali (aggiornamento di ottobre 2014), ha individuato la necessità di elaborare alcuni documenti per adeguare l’Ateneo ai requisiti dell’Accredimento Periodico, di seguito elencati:

- Piano strategico di Ateneo incontri con i Dipartimenti;
- Programmazione triennale;
- Politica di Qualità relativa alla Ricerca;
- Documento Descrittivo del processo di qualità di Ateneo e delle responsabilità interne;
- Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale;

per i Corsi di Studio:

- Documento descrittivo del processo di qualità e delle responsabilità interne al CdS,
- Rapporto di Riesame ciclico
- Ricognizione della domanda di formazione.

Il Presidio della Qualità ha inoltre individuato i seguenti scostamenti rispetto ai requisiti dell’Accredimento periodico:

- lo svolgimento di audit interni come attività di monitoraggio;
- l’introduzione nelle strategie dell’Ateneo della categoria degli studenti lavoratori;
- la presenza di procedure documentate di tutti i processi riferibili alla formazione;
- l’emanazione da parte degli Organi di Governo di direttive in materia della Qualità,

sui quali ritiene di individuare e intraprendere delle azioni programmate.



1.1. Partecipazione dei componenti del PQ ad aggiornamenti / seminari / corsi di formazione

In relazione al fatto che nel periodo di riferimento, non sono state evidenziate proposte di incontri/formazione da parte di ANVUR, non si segnala l'acquisizione di esperienze di formazione.

Comunque, un componente del PQ ha frequentato un corso in materia di Sistemi di Qualità, in particolare sull'argomento "Auditor interni della qualità "CEPAS", in conformità alla norma ISO 19011:2012. Il corso è stato tenuto da un docente dell'Organismo di certificazione DNV-GL nelle giornate 24-25-26 novembre presso l'Ateneo di Udine.

Tale corso rientra nelle iniziative messe in atto dall'Ateneo al fine dell'ottenimento della certificazione ISO-9001 delle strutture dell'Ateneo di Udine, ma la formazione acquisita è caratterizzata da un approccio trasversale ai Sistemi Qualità, per cui risulta spendibile nel contesto di Sistemi di Qualità riferibili anche a standard diversi dall'ISO, come ad esempio quelli definiti dalle Linee Guida ANVUR.

1.2. Sinergie con PQ di altri Atenei

Nell'ottica che l'incontro tra Presidî della Qualità operanti in Atenei diversi rappresenta un'opportunità di confronto su esperienze diverse e uno spunto di *bench-marking* nell'applicazione delle procedure del Sistema di Qualità disegnato secondo gli standard AVA, è stato avviato uno scambio di conoscenze, procedure, *best practice* con il Presidio della Qualità delle Università libera di Bolzano e di Trieste.

In particolare, il 20 giugno presso l'Università di Udine, si è svolto un incontro che ha coinvolto i Delegati per la Qualità e il personale di supporto al Presidio della Qualità di UniUD, e di UniBZ. Durante l'incontro si è svolto un proficuo confronto sullo stato di avanzamento dei rispettivi Sistemi di Qualità rispetto alle procedure previste da AVA, in cui l'Ateneo di Udine ha potuto contribuire con la propria esperienza e gli strumenti messi in atto per il Rapporto di Riesame dei Corsi di Studio, mentre l'Università di Bolzano ha dato un ottimo spunto in materia di valutazione dell'apprendimento (modalità degli esami e di altri accertamenti dell'apprendimento da indicare nelle schede dei singoli insegnamenti e da stabilire in modo adeguato e coerente con i risultati di apprendimento attesi - cfr. requisito AQ 5.B.3. delle Linee guida dell'Accreditamento Periodico).

Lo scambio con il PQ di Bolzano tuttora persiste anche nelle forme più immediate quali e-mail e contatti telefonici.

Sempre nell'ambito dei confronti tra Atenei, il 7 agosto si è svolto, presso l'Università di Trieste, un incontro tra personale in supporto al Presidio della Qualità dei due Atenei, in materia di compilazione della Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale, in quanto l'Ateneo di Trieste aveva aderito alla sperimentazione avviata dall'ANVUR.

2. AZIONI DI SUPPORTO E COORDINAMENTO DEL PQ DI SUPPORTO AGLI ATTORI DEL SISTEMA QUALITÀ

Il Presidio della Qualità ha organizzato gli incontri, di seguito elencati, a supporto degli attori del Sistema di Qualità di Ateneo per lo svolgimento delle procedure come previste dal Documento Unico AVA (Autovalutazione, Valutazione, Accreditamento).



RELAZIONE DELLE ATTIVITÀ DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEO maggio – novembre 2014

Università degli Studi di Udine
Presidio della Qualità

5 dicembre 2014

	DATA RIUNIONE	ARGOMENTO	SOGGETTI COINVOLTI
1	06 /06/2014	REPORT SEGRETERIA STUDENTI DATA MART PER RAPPORTO DI RIESAME	MANAGER DIDATTICI
2	14/07/2014	COMPILAZIONE SUA-RD	DIPARTIMENTI, ARIC, ABIL, SPEP, ASTU, ADID, APER
3	14/09/2014	COMPILAZIONE SUA- CdS	COORDINATORI CDS, MANAGER DIDATTICI
4	09/10/2014	PUBBLICAZIONE INFORMAZIONI SU SEZIONE QUALITÀ DELLA FORMAZIONE DEI SITI CDS	ADID, MANAGER DIDATTICI
5	21/10/2014	RELAZIONE ANNUALE DELLE COMMISSIONI PARITETICHE	COMMISSIONI PARITETICHE
6	12/11/2014	RAPPORTO DI RIESAME CdS	COORDINATORI CDS, MANAGER DIDATTICI
7	14 /11/2014	COMPILAZIONE SUA-RD – Aspetti organizzativi	ARIC
8	24/11/2014	COMPILAZIONE SUA-RD – Aspetti organizzativi	ARIC-SPEP-ADID-ABIL-ASTU-APER
9	28/11/2014	COMPILAZIONE SUA-RD – Indicazioni	DIPARTIMENTI - ARIC-SPEP-ADID-ABIL-ASTU-APER

In riferimento agli incontri citati sopra, si rilevano i più significativi adeguamenti in termini di *format* e di standardizzazione delle procedure predisposti dal Presidio della Qualità.

- 1) predisposizione di una maschera di report per l'estrazione in autonomia dei dati sull'ingresso, percorso e uscita degli studenti dalla Banca dati DATA MART;
- 4) armonizzazione delle sezioni dei siti web CdS con i contenuti richiesti dalla SUA- CdS in sinergia con ADID e AINF;
- 5) nuovo *format* per il Rapporto di Riesame CdS (cfr. file allegato 2_r RR ANN), corredato di legenda per la classificazione degli obiettivi in categorie e sottocategorie, completato con l'indicazione specifica delle scadenze con l'utilizzo di una data, che consente una estrazione su un data base Excel e una successiva gestione dei dati sia a livello di singolo CdS, sia nel loro insieme.

3. ELEMENTI IN INGRESSO AL PQ (riscontri, relazioni da *stakeholders*, Organi di Governo, Nucleo di Valutazione)

Il Presidio della Qualità, sulla scorta di quanto contenuto nella relazione del Nucleo di Valutazione 2014 (D,Lgs. 19/2012 artt.12 e 14), ha recepito alcune raccomandazioni, di cui si riporta sotto lo stato di avanzamento come azioni attuate dal PQ o promosse dallo stesso:

RACCOMANDAZIONE	STATUS (√=svolto X= in programma)
Rafforzamento dell'azione di coordinamento nei confronti, in particolare, delle Commissioni Paritetiche (CP); nella logica del sistema di qualità secondo l'ANVUR, si ritiene che le relazioni delle CP dovrebbero seguire linee guida sostanzialmente coerenti con quelle adottate dai Nuclei per la relazione annuale AVA, per la quale possono costituire una base di analisi e di valutazione	√
Affinamento dell'operazione di raccolta, sintesi e classificazione dei Rapporti di riesame, con la condivisione a priori con il Nucleo delle modalità, e l'estensione di essa anche alle relazioni CP	√

**RELAZIONE DELLE ATTIVITÀ DEL
PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEO
maggio – novembre 2014**

RACCOMANDAZIONE	STATUS (√=svolto X= in programma)
Un'azione coordinata a livello di Ateneo volta a dare struttura e impostazione più corrette e omogenee alla definizione degli obiettivi dei corsi e a promuovere fra i docenti una maggiore consapevolezza al riguardo	√
Introduzione di un <i>format</i> comune di Ateneo, appositamente ripensato, per le schede degli insegnamenti	X
Più in generale, viste anche le segnalazioni degli studenti, appare necessaria una razionalizzazione del sito web di Ateneo per la parte relativa alla didattica, al fine di fornire agli utenti informazioni aggiornate ed efficaci, evitando doppioni, disomogeneità, percorsi tortuosi	√
Il confronto con il mondo del lavoro a scopo di verifica e 'manutenzione' della attinenza dei contenuti (e dei livelli) formativi dei corsi rispetto alle esigenze dei sistemi professionali non è stato (con alcune eccezioni di alcuni corsi) (ri)attivato in occasione dell'introduzione del sistema AVA. L'Ateneo potrebbe incentivare i corsi e/o i dipartimenti in questo senso, anche suggerendo soluzioni alternative rispetto a una rituale 'consultazione' periodica, quali colloqui con singoli professionisti, tecnici, dirigenti pubblici (come programmato dal corso LM-Ingegneria per l'ambiente e il territorio), indagini mediante questionari, o altro	√
Una funzione importante per il radicamento sul territorio, innanzitutto a fini sia conoscitivi, è svolta nel caso di alcuni corsi (in particolare Ingegneria gestionale, Ingegneria elettronica) dalle associazioni di laureati. L'Ateneo potrebbe promuoverle, anche in un quadro unitario (<i>alumni</i> dell'Università di Udine), come buona pratica	X
Nel quadro del miglioramento dell'organizzazione didattica (che riceve valutazioni complessive mediocri dagli studenti), un aspetto da curare (stando al questionario dei servizi e ai relativi commenti) può essere l'attenzione alle esigenze degli studenti pendolari (ottimizzazione orari e calendari) e agli studenti lavoratori, impossibilitati a frequentare regolarmente, con l'attivazione di servizi di supporto (registrazioni audio, materiali online, biblioteche aperte in orario serale e il sabato)	√
Per il miglioramento dell'organizzazione della didattica, si ritiene possano rappresentare un punto di forza i Manager Didattici, le cui competenze possono essere ulteriormente sviluppate, con opportuna formazione; ciò con riferimento a operazioni di monitoraggio e analisi di dati (potrebbero essere avviati all'uso del DATA MART di Ateneo), ma anche a funzioni di contatto con gli studenti e di formulazione di proposte per il miglioramento organizzativo	√
Con riferimento alle modalità di rilevazione delle opinioni degli studenti, riprendendo quanto indicato nell'apposita sezione, il Nucleo ritiene di formulare le seguenti proposte: - adozione di modalità e/o di parametri tecnici volti a recuperare studenti attualmente rimasti esclusi dalla valutazione; - inserimento nel questionario di una domanda sulla valutazione complessiva del corso; - revisione delle modalità di costruzione dell'indicatore di sintesi; - adozione, sul modello di esperienze attuate da altri Atenei, di forme di più ampia divulgazione o comunque di valorizzazione delle opinioni raccolte che potrebbero avere positive ricadute su studenti e docenti, come l'organizzazione, con il coordinamento del Nucleo di Valutazione e del Presidio della Qualità di Ateneo, di "giornate" dedicate alla valutazione della didattica con iniziative gestite dai Dipartimenti o dai Corsi di studio, che consentano di creare i presupposti per una cultura della valutazione, finalizzata al miglioramento continuo della didattica	X



4. AZIONI E CONFIGURAZIONI SUL SISTEMA DI QUALITÀ (Delibere, altro)

4.1 Costituzione delle Commissioni di Assicurazione di Qualità (CAQ) della Ricerca Dipartimentale

Nell'ottica della compilazione della Scheda Unica della Ricerca Dipartimentale, in accordo alle Linee Guida di Accreditamento Periodico, il Presidio della Qualità ha richiesto con delibera del S.A del 25/06/2014, la costituzione delle CAQ Dipartimentali, i cui componenti siano rappresentativi degli afferenti al Dipartimento medesimo e che assicurino:

- a) la gestione e la verifica delle procedure di Assicurazione della Qualità per l'attività di ricerca dipartimentale;
- b) la compilazione delle SUA-RD secondo le linee guida ANVUR;
- c) il raccordo con il Presidio della Qualità di Ateneo, garantendo un flusso informativo coerente e tempestivo, in linea con quanto previsto dal sistema AVA dell'ANVUR.

4.2. Gestione della composizione delle Commissioni Paritetiche docenti-studenti (CP)

Nel contesto dello svolgimento delle attività finalizzate alla redazione delle Relazioni Annuali, si è evidenziato il problema relativo alla gestione dei posti vacanti dei rappresentanti degli studenti che avevano conseguito il diploma di laurea.

In base all'art. 40 dello Statuto dell'Ateneo di Udine, i posti vacanti sono stati, in alcuni casi, integrati con i rappresentanti degli studenti presenti nelle liste dei non eletti in Consiglio di Dipartimento o, in caso di mancanza in questi, in Consigli di Corsi di Studio.

Tuttavia, si ritiene che su questo aspetto della CP, legato alla natura stessa della CP, sia opportuno chiedere indicazioni e supporto mirati da parte dell'ANVUR per agevolare l'operatività delle stesse e non mettere a rischio gli adempimenti ministeriali.

Nel contesto dell'operatività delle Commissioni Paritetiche, sono emersi alcuni aspetti, quali il supporto all'organizzazione dell'operatività delle stesse (es. la convocazione alle riunioni, la verbalizzazione delle riunioni) che richiedono un approfondimento con il supporto del SAIL.

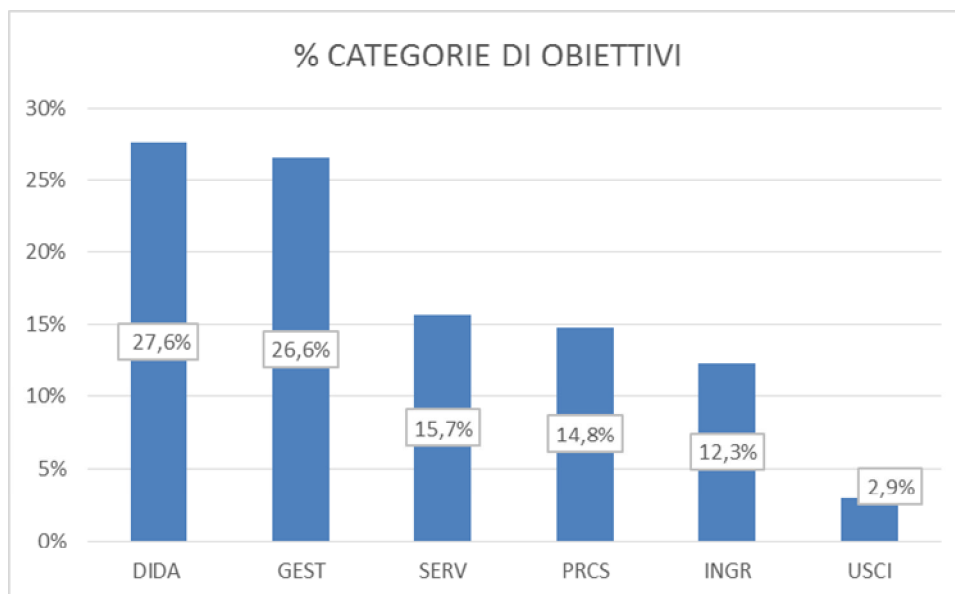
5. RISULTATI, CONSIDERAZIONI, PROSPETTIVE

5.1 Risultati

Tra tutte le procedure in atto facenti parte del Sistema Qualità, si rileva in particolare la situazione relativa all'utilizzo dello strumento del Rapporto di Riesame nei CdS. Essa mette in evidenza che gli strumenti del Sistema di Qualità hanno la valenza di strumenti gestionali dei Corsi di Studio, aventi impatto diretto sulla loro efficacia, nei termini di identificazione degli obiettivi e di monitoraggio dei risultati.

I Corsi di Studio, nel contesto dello svolgimento del Rapporto di Riesame, hanno condotto un'autovalutazione, che ha comportato una definizione di obiettivi di miglioramento in base alle criticità e ai punti di forza individuati.

Sulla base di ciò, i CdS, hanno messo in atto delle azioni di miglioramento, corrispondenti agli obiettivi individuati che vengono dettagliati di seguito.

Grafico 1: Categorie di obiettivi di miglioramento in percentuale, a.a. 2013-14

Fonte: Elaborazioni Servizio Sviluppo e controllo direzionale su dati Rapporto di Riesame 2014

Le voci più rappresentate, negli obiettivi di miglioramento dei CdS, nei termini di circa il 30%, sono quelle relative a:

- la didattica (es. gestione della didattica, didattica “integrata”, didattica erogata in inglese, materiali relativi alla didattica, programmazione della didattica, etc.), e a
- la gestione del corso (ottenimento di dati puntuali e attendibili, gestione delle convezioni internazionali, necessità di monitoraggi dati ulteriori come quello per i tirocini, migliorare la gestione delle risorse, implementare sinergie con i soggetti del mondo del lavoro per tirocinio e per promuovere la figura professionale, etc).

Per circa il 15%, sono stati scelti obiettivi relativi al miglioramento di

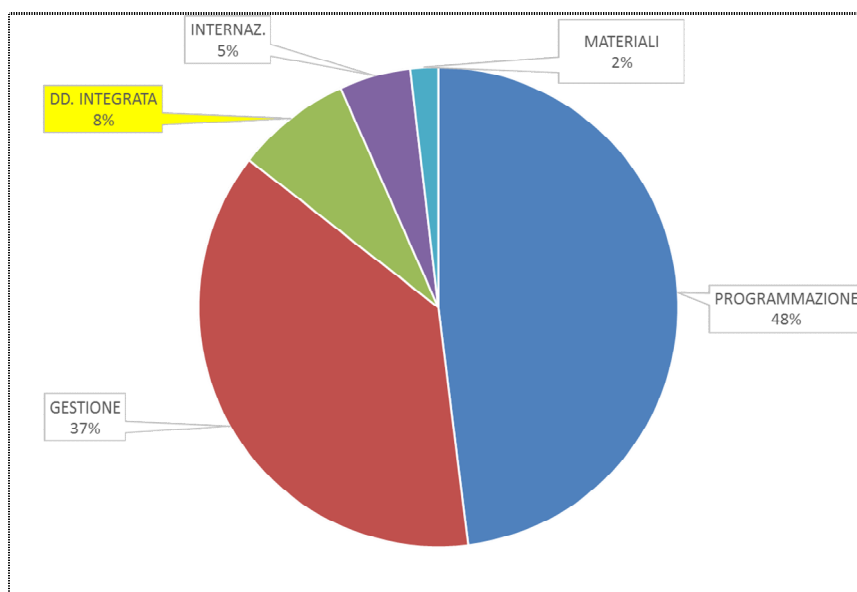
- servizi (es. bibliotecari, comunicazione tramite web, relativi al diritto allo studio, infrastrutture, *Placement*, implementare servizi per studenti lavoratori, etc.).

Per il restante 30% circa, gli obiettivi riguardano le varie fasi della carriera dello studente distinte in:

- percorso, per il 15% circa (ridurre abbandoni, studenti fuori corso, incentivare fruizione della mobilità internazionale, aumentare acquisizione CFU, affiancamento con tutor, orientamento);
- ingresso, per il 12% circa (aumentare l’attrattività, ampliare la provenienza geografica, sostegno al superamento test d’ingresso, etc.);
- uscita per il 3% circa (solo potenziamento dell’orientamento).

Segue un’analisi dettagliata, in cui si segnalano le voci più rappresentate (per consistenza percentuale) ma anche quelle che, pur avendo una bassa percentuale rappresentano delle “tendenze emergenti” .

Grafico 2: Sottocategorie degli obiettivi di DIDATTICA in percentuale, a.a. 2013-14



Fonte: Elaborazioni Servizio Sviluppo e controllo direzionale su dati Rapporto di Riesame 2014

Le voci più rappresentate riguardano gli obiettivi relativi a:

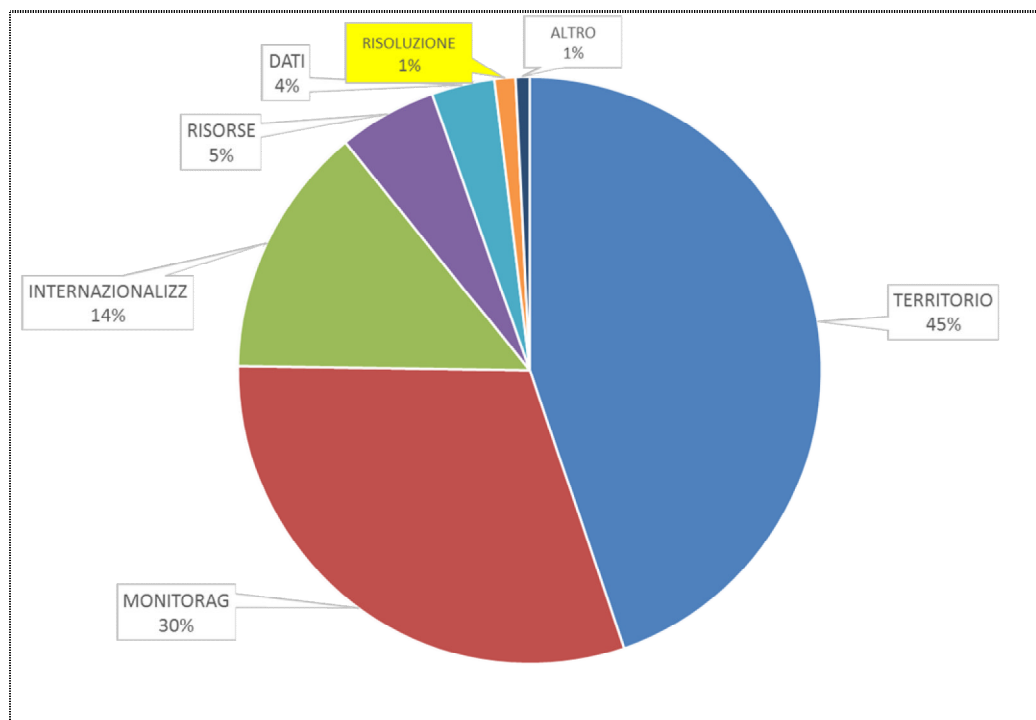
- la programmazione e alla gestione dei CdS.

Una tendenza, pur poco rappresentata, ma “emergente” riguarda la didattica integrata.

Legenda: categorie e sottocategorie degli obiettivi di DIDATTICA

	CAT	TIPO	DESCRIZIONE *
D I D A T T I C A	DIDA	GEST	miglior distribuzione orari, appelli d'esame - allineamento dei moduli complementari con insegnamento relativo - definizione dei criteri per insegnamenti complementari - miglioramento interazione docente-studente
	DIDA	INTG	prevedere approfondimenti/aggiornamenti con la presenza di soggetti del mondo del lavoro o presso questi / eventi culturali di collegamento col territorio /integrazione con figure professionali dello stesso ambito
	DIDA	INTZ	erogare o migliorare la didattica in inglese
	DIDA	MATE	migliorare materiale didattico, accessibile, su supporto informatico, etc...
	DIDA	PRGD	coerenza contenuti programmi nei vari insegnamenti - verifica sovrapposizione programmi tra vari insegnamenti - ridefinizione assegnazione crediti o punteggi - riformulare test ammissione - MIGLIOR FORMULAZIONE NEI programmi di insegnamento degli obiettivi formativi e delle modalità di accertamento - DIFFERENZIAZIONE test per studenti stranieri - introduzione di percorsi formativi aggiornati al conseguimento di abilitazioni /patentini particolari
	DIDA	ALTR	altro

Grafico 3: Sottocategorie degli obiettivi di GESTIONE DEL CDS in percentuale, a.a. 2013-14



Fonte: Elaborazioni Servizio Sviluppo e controllo direzionale su dati Rapporto di Riesame 2014

Le voci più rappresentate riguardano gli obiettivi relativi a:

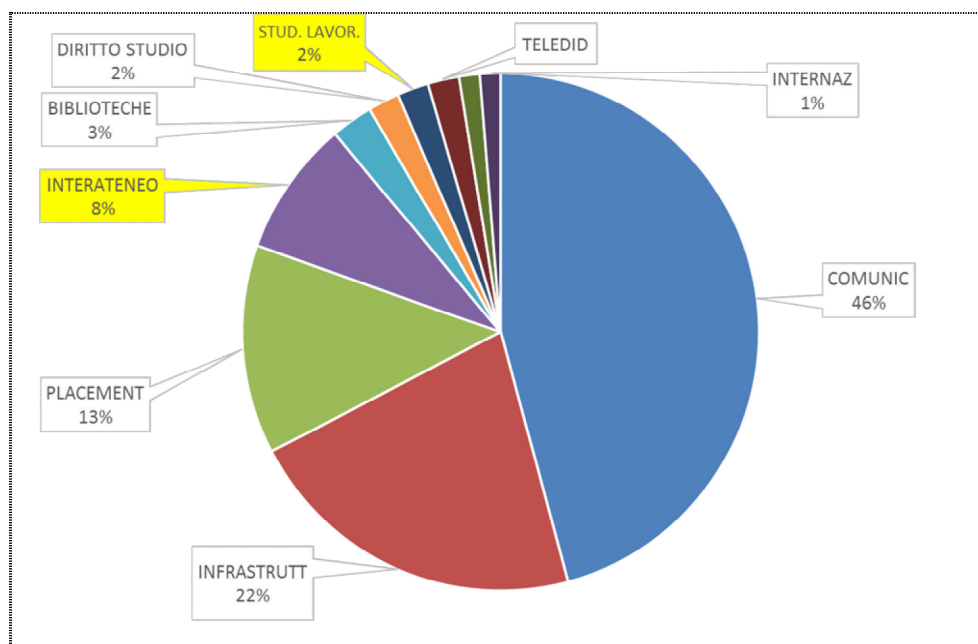
- territorio, monitoraggi (come quello sui tirocini, peraltro già implementato) e internazionalizzazione.

Una tendenza, pur poco rappresentata, ma “di rilievo” riguarda l’attenzione manifestata da alcuni CdS a verificare periodicamente lo svolgimento delle azioni pianificate, tendenza che anticipa in qualche modo, le attività di auditing interno che si occuperanno di questo aspetto.

Legenda: categorie e sottocategorie degli obiettivi di GESTIONE DEL CDS

	CAT	TIPO	DESCRIZIONE *
G E S T I O N E	GEST	DATI	ottenere dati attendibili, puntuali
	GEST	INTZ	stringere nuove convenzioni internazionali o creare i presupposti per l'internazionalizzazione dei corsi
	GEST	MNTR	necessità monitoraggi ulteriori o di implementazione di nuovi strumenti di monitoraggio o banche dati
	GEST	REAG	capacità di applicare le soluzioni individuate
	GEST	RSRS	ottenere una miglior gestione o attribuzione fondi/risorse/docenti
	GEST	TERT	implementazione, perfezionamento di sinergie con soggetti del lavoro e delle professioni anche a scopo tirocinio, a scopo di indagine per conoscere meglio le figure professionali, a scopo di promozione della professione, per seminari integrativi, per avvio di sinergie di altro tipo
	GEST	ALTR	altro (promuovere la conoscenza dei processi di Assicurazione Qualità - regolamentare i viaggi di studio extra moenia)

Grafico 4: Sottocategorie degli obiettivi di SERVIZI in percentuale, a.a. 2013-14



Fonte: Elaborazioni Servizio Sviluppo e controllo direzionale su dati Rapporto di Riesame 2014

Le voci più rappresentate riguardano gli obiettivi relativi a:

- comunicazione, infrastrutture e *placement*.

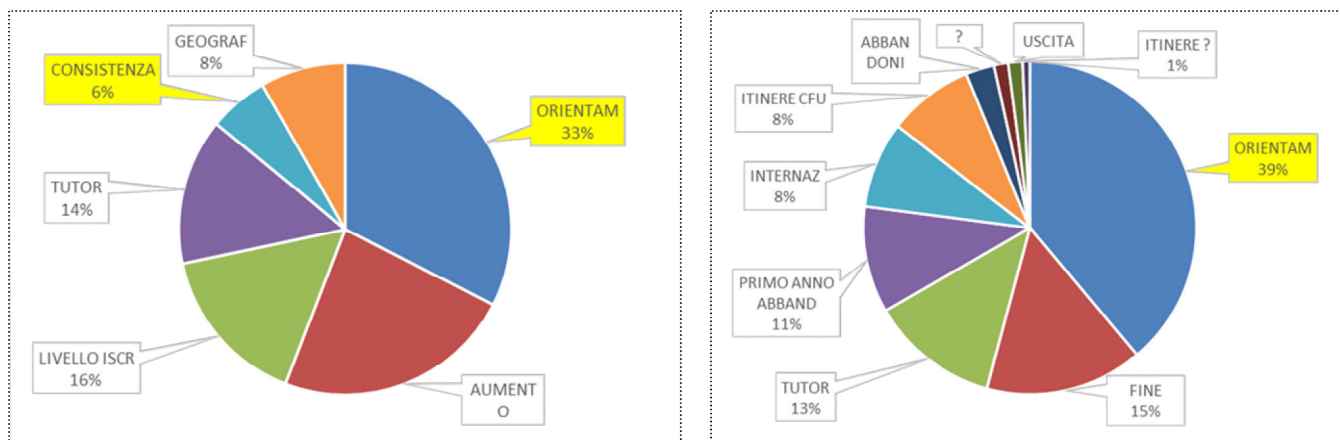
Alcune tendenze, pur poco rappresentate, ma emergenti, riguardano:

- i corsi interAteneo, nei termini di miglioramento dei servizi e armonizzazione delle procedure tra i diversi siti e
- l'implementazione di servizi e didattica mirati agli studenti lavoratori.

Legenda: categorie e sottocategorie degli obiettivi di SERVIZI

	CAT	TIPO	DESCRIZIONE *
S E R V I Z I	SERV	BIBL	aumentare nr riviste consultabili nelle biblioteche - miglioramento servizi bibl. - incontri di divulgazione sulle risorse elettroniche
	SERV	COMN	migliorare la comunicazione a studenti tramite il sito - migliorare la tempestività della pubblicazione notizie sito - miglioramento e promozione dell'utilizzo del servizio mailing spes - divulgazione risultati in incontri con docenti
	SERV	DRTT	migliorare il servizio diritto allo studio - prevedere meccanismi di rimborso per attività didattiche di tirocinio
	SERV	INFR	attribuzione nuovi spazi, miglioramento stato aule , logistica aule, potenziamento rete wi-fi, adeguamento laboratori didattici
	SERV	ITRA	migliorare servizi per corsi interateneo (visite alle sedi dei MD, dei tutor, utilizzare stesse procedure amministrative, stessi contatti esterni per tirocini, per mobilità internazionale - integrazione procedure/documenti)
	SERV	PLCT	potenziare servizio Placement - attivazione di un Comitato di indirizzamento - creazione di una banca dati, di una bacheca elettronica- favorire il reclutamento dei laureati da parte delle aziende
	SERV	STLV	implementare o migliorare i servizi mirati a studenti lavoratori
	SERV	ALTR	altro
	SERV	TLDD	servizi di teledidattica anche per sinergie in corsi interateneo - formazione docenti all'uso della tecnologia

Grafico 4: Sottocategorie degli obiettivi di INGRESSO, PERCORSO e USCITA in percentuale, a.a. 2013-14



Fonte: Elaborazioni Servizio Sviluppo e controllo direzionale su dati Rapporto di Riesame 2014

Legenda: categorie e sottocategorie degli obiettivi di INGRESSO, PERCORSO, USCITA

	CAT	TIPO	DESCRIZIONE *
INGRESSO	INGR	ALTR	altro
	INGR	AUMN	aumentare l'attrattività
	INGR	GEO	ampliare la provenienza geografica
	INGR	LIVL	migliorare il livello qualitativo in ingresso
	INGR	ORNT	rafforzare orientamento studenti ingresso
	INGR	TUTR	sostegno al superamento test d'ingresso - corsi propedeutici per studenti con debiti
PERCORSO	PRCS	ABDN	ridurre abbandoni
	PRCS	FINE	ridurre studenti fuori corso
	PRCS	INTZ	incentivare la fruizione della mobilità internazionale da parte degli studenti - tabelle di conversione di voti
	PRCS	ITMD	aumentare acquisizione CFU
	PRCS	PRIM	ridurre abbandoni o incrementare crediti al I anno
	PRCS	TUTR	Affiancamento con docente tutor per momenti critici, per orientamento e altro
	PRCS	ALTR	altro
	PRCS	ORNT	migliorare interazione docenti studenti, anche tramite il canale tutor
USCITA	ORNT	orientamento	

Si fa notare che vi è una voce ricorrente, sia in ingresso, in percorso e uscita (non rappresentato perché ha l'unica voce dell'orientamento), rappresentata dall'orientamento.

Ciò rappresenta una conferma dell'adeguatezza del "sostegno e orientamento" nei diversi momenti della carriera dello studente.



Obiettivi /Prospettive

Sulla scorta delle considerazioni fin qui esposte, gli orientamenti del PQ nel prossimo periodo a breve e medio termine (2 anni) e a lungo termine (5 anni) e le azioni correlate, sono elencate di seguito:

Obiettivi di breve/medio periodo (2 anni)

- 1) Giungere a un efficiente coordinamento delle azioni richieste alle varie strutture dell'Ateneo per dare risposta alle richieste di autovalutazione, valutazione e assicurazione della qualità
- 2) Raggiungere un livello adeguato di informazione e formazione dei vari attori dell'Ateneo sui temi e gli aspetti valutativi e della qualità, ad esempio avviando un piano di audit interni, in preparazione alle visite in loco dei CEV per l'accreditamento
- 3) Raggiungere lo stato di un confronto aggiornato, da parte dei vari corsi di studio e dipartimenti, con il mondo del lavoro e i portatori di interesse del territorio
- 4) Raggiungere un livello adeguato dell'organizzazione dei dati (flusso e gestione), anche mediante la realizzazione di strumenti opportuni, come ad esempio un sito web del Presidio, o *format* specifici per una gestione efficiente dei flussi informativi
- 5) Giungere ad un'implementazione iniziale soddisfacente del sistema di assicurazione qualità della ricerca, monitorando la redazione delle SUA-RD e coordinando il lavoro delle Commissioni Assicurazione Qualità dei dipartimenti

Obiettivi di lungo periodo (5 anni)

- 1) Giungere a una estesa diffusione e a un radicamento della cultura della valutazione e della qualità in tutte le strutture di Ateneo
- 2) Giungere all'implementazione di un sistema efficiente di assicurazione di qualità della formazione
- 3) Giungere all'implementazione di un sistema efficiente di assicurazione di qualità della ricerca
- 4) Raggiungere un livello adeguato di efficacia ed efficienza nell'implementazione del sistema di assicurazione qualità, che consenta di superare in maniera positiva le procedure di accreditamento a cui l'Ateneo dovrà sottoporsi in uno degli anni successivi al 2015

Azioni

- 1) Predisposizione di un sito web del Presidio Qualità, dove trovare informazioni aggiornate, normativa rilevante e modulistica, che si interfacci in maniera opportuna con il sito web di Ateneo
- 2) Avvio di iniziative di "audit interno", allo scopo di favorire la diffusione della cultura della qualità all'interno dell'Ateneo, nonché come preparazione alle "visite in loco" per l'accreditamento periodico
- 3) Mantenere i contatti con altri Atenei per prepararsi alle nuove scadenze (ad esempio, Dipartimenti che partecipano alla fase sperimentale della SUA-RD ed Atenei che parteciperanno alla fase volontaria dell'accreditamento periodico)
- 4) Rafforzare l'azione di coordinamento nei confronti, in particolare, delle Commissioni Paritetiche, per rendere più omogenee le relazioni da esse redatte, e iniziando una fase di mappature dei contenuti



RELAZIONE DELLE ATTIVITÀ DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEO maggio – novembre 2014

- 5) Affinamento dell'operazione di mappatura dei Rapporti di Riesame dei corsi di studio, mediante la condivisione con il Nucleo di Valutazione delle modalità operative
- 6) Coordinare, a livello di Ateneo, un'azione rivolta a rendere più strutturata, omogenea e sintetica la redazione delle SUA-CdS
- 7) Incentivare i corsi di studio e i dipartimenti a riattivare i contatti con il mondo del lavoro e con i portatori di interesse del territorio, per avere confronti aggiornati relativi ai contenuti formativi dei corsi e alle esigenze dei sistemi professionali
- 8) Contribuire a meglio definire e sviluppare, anche mediante un'adeguata formazione, le funzioni dei manager didattici
- 9) Contribuire a definire un'adeguata politica per la qualità della ricerca nell'Ateneo
- 10) Fornire adeguato supporto alle strutture dipartimentali nella fase di redazione della SUA-RD, che sarà svolta per la prima volta al termine dell'anno 2014
- 11) Valutare, assieme all'area Ricerca dell'Ateneo, i risultati della prima redazione della SUA-RD, in modo tale da contribuire alla definizione di opportune strategie e azioni correttive
- 12) Mantenere e potenziare le sinergie con l'area ricerca e l'area didattica, nonché con i settori orientamento, tutorato, *placement*, per poter sfruttare opportunamente le sinergie derivanti dalla possibilità di instaurare un flusso bidirezionale di dati
- 13) Come esempio particolare, utilizzo del costituendo database dei laureati Uniud come fonte di dati integrativa ad Almalaurea per il monitoraggio della carriera dei nostri laureati
- 14) Di concerto con la Direzione Generale, prevedere un piano per la formazione ad "auditors" di personale junior, che potrebbe essere efficacemente impiegato sia nelle attività previste dal sistema AVA, che in quelle previste dal processo di certificazione ISO 9001
- 15) Implementare un piano per la preparazione alle visite di accreditamento, previste per un anno successivo al 2015
- 16) Per sostenere i corsi che si stanno realizzando in modalità InterAteneo (UD/TS) nell'area sanitaria, è necessario sviluppare sinergie per armonizzare i due Sistemi di Qualità al fine di assicurare procedure di valutazione omogenee dei corsi, studenti e docenti. Nei corsi dell'area sanitaria sono infatti emerse criticità riferite alle disomogenee procedure di valutazione adottate.
- 17) Per valorizzare le specificità di alcuni corsi ad elevata integrazione con le aziende sanitarie che contribuiscono alla formazione professionalizzante nell'area medico-sanitaria, ma anche per individuare elementi specifici dell'esperienza degli studenti che possano essere oggetto sistematico di valutazione della qualità in sistemi non propri dell'Ateneo, dovranno continuare le relazioni a livello nazionale con le Conferenze Permanenti dei Corsi di laurea e con l'ANVUR.

Il Coordinatore del PRESIDIO della QUALITÀ

A Gasparetto



RELAZIONE DELLE ATTIVITÀ DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEIO maggio – novembre 2014

Università degli Studi di Udine

Presidio della Qualità

5 dicembre 2014

6. ALLEGATI

- Allegato1: UD_Proposte su LG accreditamento.pdf
- Allegato 2: Format Rapporto Riesame Annuale.pdf



CONSIDERAZIONI GENERALI

- Le linee guida propongono 7 requisiti, 14 indicatori, declinati in 70 punti di attenzione, in tutto si tratta di 91 "items". Il Presidio della Qualità di Udine ritiene che il numero degli items sia decisamente eccessivo, in particolare per quanto riguarda il requisito AQ 1 (27 items in tutto).

- Si ritiene che nell'AQ 1,2, 3 e 4, l'elenco dei punti, non richiami i contenuti della documentazione che ogni ateneo deve predisporre, costringendo quindi i valutatori ad uno sforzo aggiuntivo per compiere l'opera di valutazione. Nell'ottica di creare un linguaggio omogeneo e piano, tali requisiti, fermo restando il loro contenuto relativo ai principi generali del Sistema AQ, agli impegni degli Organi di governo, ivi incluse le risorse e l'organizzazione, potrebbero richiamare le principali procedure messe in atto nella SUA CdS.
Una proposta alternativa potrebbe essere la seguente:
siccome il requisito AQ 1 risulta estremamente complesso e farraginoso, si propone una riduzione dei punti dell'AQ 1 o una presentazione degli stessi contenuti articolata in minor punti di attenzione, più chiaramente scanditi e correlati con i principali processi della SUA-CdS e dell'altra documentazione predisposta dagli Atenei a seguito delle direttive ministeriali ANVUR.

- Molti dei punti di valutazione appaiono basati su considerazioni soggettive delle CEV anziché sulla valutazione oggettiva di dati.
In generale si richiede che la formulazione degli enunciati dei requisiti, indicatori e punti di attenzione permetta la maggior oggettività da parte del valutatore.

Inoltre si evidenziano di seguito le principali criticità riscontrate in punti specifici delle linee guida.

➤ Punto AQ 1.A.4

Il punto AQ 1.A.4. *[RUOLI E RESPONSABILITÀ PER LA AQ - L'Ateneo stabilisce in modo chiaro i ruoli e le responsabilità dei soggetti coinvolti nei processi di AQ della formazione? Esistono evidenze che i soggetti coinvolti siano messi nella condizione di poter esercitare ruoli e responsabilità in modo efficace e tempestivo?]* rimanda in qualche modo al requisito AQ 4 *[L'Ateneo possiede un'effettiva organizzazione con poteri di decisione e di sorveglianza sulla qualità dei Corsi di Studio, della formazione da loro messa a disposizione degli studenti e della ricerca.]*

Se tramite i punti sopradescritti, si vogliono evidenziare aspetti diversi, si potrebbe meglio evidenziare la differenza?

Viceversa, se i due punti si riferiscono allo stesso requisito, è possibile accorparli? Ad esempio, si potrebbe togliere il punto da A1 e lasciarne uno unico dedicato all'organizzazione nel requisito 4.



➤ **Punto AQ 1.D.2**

Il punto AQ 1.D.2 [*Risorse di docenza: qualità (competenze nella didattica) L'Ateneo organizza corsi di formazione e di aggiornamento destinati ai docenti) sugli aspetti pedagogici e dell'insegnamento universitario, le nuove tecnologie a sostegno dell'apprendimento e la docimologia?*]

Considerata la difficoltà di implementazione di un tale punto, si propone di eliminarlo o di dilazionarne l'implementazione.

➤ **Requisito AQ 5**

- Nelle pagine descrittive (pagg. 8-10), dopo l'introduzione dello scopo del requisito 5, si illustrano i punti presi in considerazione nel seguente elenco:

- A_ Domanda di formazione
- B_ I risultati di apprendimento attesi ed accertati
- C_ L'ingresso il percorso e l'uscita dal CdS
- D_ L'esperienza dello studente
- E_ L'accompagnamento al mondo del lavoro
- F_ Il sistema di gestione del CdS

L'elenco così posto risulta una commistione tra la sequenza della SUA-CdS e quella del RdR, non si capisce se si fa riferimento all'indice della SUA- CdS, dove l'esperienza dello studente viene considerata prima della voce "ingresso percorso e uscita dal CdS" (sotto la sezione Risultati della formazione), o a quella del RdR, in cui non ci sono le voci A,B,F.

Si richiede che la sequenza dell'elenco sia mutuata solo dalla SUA o dal Rapporto di Riesame, per avere una diretta correlazione con i punti trattati nei documenti, che risulti in una maggior chiarezza.

- Successivamente si richiede una diretta correlazione tra quanto scritto nell'indicatore AQ 5.D e quanto compare nei punti di attenzione relativi.

Se si vuole valutare la capacità di rispondere a quanto emerge dalle rilevazioni, i punti di attenzione dovrebbero essere focalizzati sull'aspetto che segue la rilevazione e non sulla rilevazione in sé, quindi sull'adozione di interventi risolutivi su quanto emerso dalle rilevazioni, documentati dapprima nel Rapporto di Riesame (sez. 2), nei verbali dei CdS e quant'altro.

In quest'ottica, il punto AQ 5.D.3 è attribuibile ad una fase di rilevazione, per cui potrebbe essere un quesito da inserire nel questionario della valutazione della didattica.

➤ **Alcune considerazioni sulla raccolta delle valutazioni delle CEV**

Alla fine della valutazione, è previsto che il valutatore apponga un'indicazione a destra, barrando una delle caselle A,B,C,D, e che riporti dei commenti in dettaglio, nello spazio apposito in fondo, solo nel caso di situazioni positive, con riserva e insoddisfacenti.

In tal modo, non vengono documentati gli elementi raccolti durante la visita, le cosiddette "evidenze oggettive".



Queste evidenze potrebbero servire nel caso in cui i report delle visite vengano visti anche dal Presidente della CEV o dagli altri componenti della CEV nella fase in cui si riuniscono o da eventuali CEV che diano una valutazione definitiva e sintetica a distanza o in tempi dilazionati dalla visita.

Inoltre, nell'ottica di un confronto tra diversi componenti della CEV, tra CEV diverse, anche nella prevista fase di bilancio delle prime *visite in loco*, permetterebbe una maggior oggettività tra CEV diverse.

- Si propone quindi che, a fianco della casella del punteggio sintetico, sia posta una casella dove riportare la descrizione sintetica dell'elemento raccolto. Tale casella può essere utilizzata anche nel caso in cui questo sia un'osservazione, una raccomandazione o una condizione, conservando quindi, almeno in parte, la struttura originale.

In generale si richiede che la formulazione degli enunciati dei requisiti, indicatori e punti di attenzione permetta la maggior oggettività possibile da parte del valutatore.

Ad esempio: indicatore A.2.3: Il presidio della Qualità tiene sotto controllo i processi...etc? Risulta chiaro al valutatore che il Presidio dovrà occuparsi di accertare che i processi siano applicati e che non debba entrare nel merito di come vengono applicati?



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI UDINE



RAPPORTO DI RIESAME

..... ANNO 20.....



INFORMAZIONI GENERALI SUL CORSO DI STUDIO

Denominazione del Corso di Studio :
Codice:
Dipartimento:
Sede :
Primo anno accademico di attivazione:

ATTIVITA' E SOGGETTI DEL RIESAME

Commissione per l'Assicurazione Qualità (CAQ)

Prof.ssa / Prof.(Coordinatore del CdS) - Responsabile del Riesame
 Prof.ssa / Prof.(docenti)
 Dott./Dott.ssa (Manager Didattico)
 Sig.ra/Sig..... (Rappresentante gli studenti)

Sono stati consultati inoltre:

Date delle riunioni (per la discussione degli argomenti riportati nel presente documento):

Presentato, discusso e approvato in Consiglio del Corso di Studio in data: gg.mese.anno

Sintesi dell'esito della discussione del Consiglio del Corso di Studio:
 (max 1500 caratteri)



1 – L'INGRESSO, IL PERCORSO, L'USCITA DAL CDS

1-a AZIONI CORRETTIVE GIA' INTRAPRESE ED ESITI

Anno riesame:
 Obiettivo (descrizione):
 Categoria: Sottocategoria:
 Azione intrapresa:
 Responsabilità:
 Risorse Eventuali:
 Pianificazione azione: gg mm aa Realizzazione azione: gg mm aa

1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE, COMMENTO AI DATI

Max 3000 caratteri o 1 pagina

1-c ANALISI DEI PUNTI DI FORZA, DELLE AREE DA MIGLIORARE

	POSITIVO	NEGATIVO
PRESENTE	- FORZA ○	- DEBOLEZZA ○
PROSPETTIVA FUTURA	- OPPORTUNITA' ○	- MINACCE ○

1-d INTERVENTI CORRETTIVI

Anno riesame:
 Obiettivo (descrizione):
 Categoria: Sottocategoria:
 Azione intrapresa:
 Responsabilità:
 Risorse Eventuali:
 Pianificazione azione: gg mm aa Realizzazione azione: gg mm aa



2 - L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

2-a AZIONI CORRETTIVE GIA' INTRAPRESE ED ESITI

Anno riesame:
 Obiettivo (descrizione):
 Categoria: Sottocategoria:
 Azione intrapresa:
 Responsabilità:
 Risorse Eventuali:
 Pianificazione azione: gg mm aa Realizzazione azione: gg mm aa

2-b ANALISI DELLA SITUAZIONE, COMMENTO AI DATI

Max 3000 caratteri o 1 pagina

2-c ANALISI DEI PUNTI DI FORZA, DELLE AREE DA MIGLIORARE

	POSITIVO	NEGATIVO
PRESENTE	- FORZA ○	- DEBOLEZZA ○
PROSPETTIVA FUTURA	- OPPORTUNITA' ○	- MINACCE ○

2-d INTERVENTI CORRETTIVI

Anno riesame:
 Obiettivo (descrizione):
 Categoria: Sottocategoria:
 Azione intrapresa:
 Responsabilità:
 Risorse Eventuali:
 Pianificazione azione: gg mm aa Realizzazione azione: gg mm aa
 Responsabilità:



Allegati:



LEGENDA OBIETTIVI

	CAT	TIPO	DESCRIZIONE *
DIDATTICA	DIDA	GEST	miglior distribuzione orari, appelli d'esame - allineamento dei moduli complementari con insegnamento relativo - definizione dei criteri per insegnamenti complementari - miglioramento interazione docente-studente
	DIDA	INTG	prevedere approfondimenti/aggiornamenti con la presenza di soggetti del mondo del lavoro o presso questi / eventi culturali di collegamento col territorio /integrazione con figure professionali dello stesso ambito
	DIDA	INTZ	erogare o migliorare la didattica in inglese
	DIDA	MATE	migliorare materiale didattico, accessibile, su supporto informatico, etc...
	DIDA	PRGD	coerenza contenuti programmi nei vari insegnamenti - verifica sovrapposizione programmi tra vari insegnamenti - ridefinizione assegnazione crediti o punteggi - riformulare test ammissione - miglior formulazione nei programmi di insegnamento degli obiettivi formativi e delle modalità di accertamento - differenziazione test per studenti stranieri - introduzione di percorsi formativi aggiornati al conseguimento di abilitazioni /patentini particolari
	DIDA	ALTR	altro
GESTIONE	GEST	DATI	ottenere dati attendibili, puntuali
	GEST	INTZ	stringere nuove convenzioni internazionali o creare i presupposti per l'internazionalizzazione dei corsi
	GEST	MNTR	necessità monitoraggi ulteriori o di implementazione di nuovi strumenti di monitoraggio o banche dati
	GEST	REAG	capacità di applicare le soluzioni individuate
	GEST	RSRS	ottenere una miglior gestione o attribuzione fondi/risorse/docenti
	GEST	TERT	implementazione, perfezionamento di sinergie con soggetti del lavoro e delle professioni anche a scopo tirocinio, a scopo di indagine per conoscere meglio le figure professionali, a scopo di promozione della professione, per seminari integrativi, per avvio di sinergie di altro tipo
	GEST	ALTR	altro (promuovere la conoscenza dei processi di Assicurazione Qualità - regolamentare i viaggi di studio extra moenia)
INGRESSO	INGR	ALTR	altro
	INGR	AUMN	aumentare l'attrattività
	INGR	GEO	ampliare la provenienza geografica
	INGR	LIVL	migliorare il livello qualitativo in ingresso
	INGR	ORNT	rafforzare orientamento studenti ingresso
	INGR	TUTR	sostegno al superamento test d'ingresso - corsi propedeutici per studenti con debiti



	CAT	TIPO	DESCRIZIONE *
PERCORSO	PRCS	ABDN	ridurre abbandoni
	PRCS	FINE	ridurre studenti fuori corso
	PRCS	INTZ	incentivare la fruizione della mobilità internazionale da parte degli studenti
	PRCS	ITMD	aumentare acquisizione CFU
	PRCS	PRIM	ridurre abbandoni o incrementare crediti al I anno
	PRCS	TUTR	Affiancamento con docente tutor per momenti critici, per orientamento e altro
	PRCS	ALTR	altro
	PRCS	ORNT	migliorare interazione docenti studenti, anche tramite il canale tutor
SERVIZI	SERV	BIBL	aumentare nr riviste consultabili nelle biblioteche - miglioramento servizi bibl. - incontri di divulgazione sulle risorse elettroniche
	SERV	COMN	migliorare la comunicazione a studenti tramite il sito - migliorare la tempestività della pubblicazione notizie sito - miglioramento e promozione dell'utilizzo del servizio mailing spes - divulgazione risultati in incontri con docenti
	SERV	DRTT	migliorare il servizio diritto allo studio - prevedere meccanismi di rimborso per attività didattiche di tirocinio
	SERV	INFR	attribuzione nuovi spazi, miglioramento stato aule , logistica aule, potenziamento rete wi-fi, adeguamento laboratori didattici
	SERV	ITRA	migliorare servizi per corsi interateneo (visite alle sedi dei MD, dei tutor, utilizzare stesse procedure amministrative, stessi contatti esterni per tirocini, per mobilità internazionale - integrazione procedure/documenti)
	SERV	PLCT	potenziare servizio Placement - attivazione di un Comitato di indirizzamento - creazione di una banca dati, di una bacheca elettronica- favorire il reclutamento dei laureati da parte delle aziende
	SERV	STLV	implementare o migliorare i servizi mirati a studenti lavoratori
	SERV	ALTR	altro
	SERV	TLDD	servizi di teledidattica anche per sinergie in corsi interateneo - formazione docenti all'uso della tecnologia
	USCI	ALTR	altro
USCITA	USCI	ORNT	potenziamento orientamento in uscita

* La descrizione riportata non è esaustiva, ma è intesa a offrire un riferimento per la classificazione del tipo, quindi può includere ulteriori casi pertinenti non ancora citati.