



Coordinamento organizzativo nazionale
dei Manager didattici per la qualità

Alfredo Squarzoni

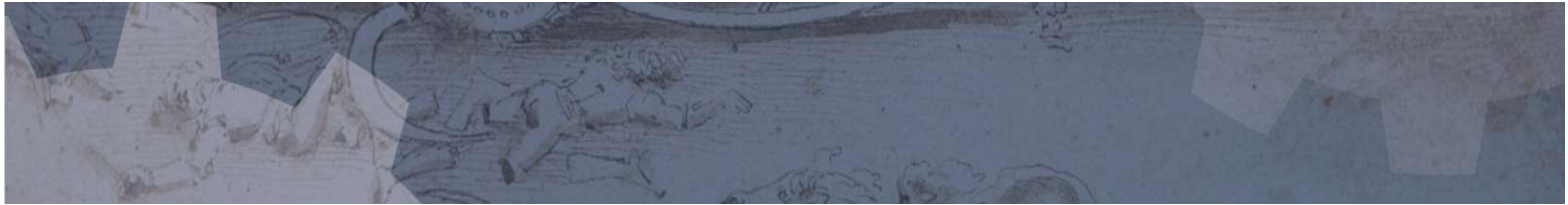
Professore Emerito – Università di Genova
Esperto di Sistema ANVUR

AQ dei Corsi di Studio *(prima parte)*



Argomenti

- Approccio ANVUR all'AQ dei CdS: Requisiti per la qualità e Processi per l'AQ
- Gestione e documentazione dei processi per l'AQ dei CdS *(con particolare riferimento ai processi di: Progettazione dei CdS; Definizione delle schede degli insegnamenti; Pubblicizzazione e utilizzazione delle opinioni e Gestione delle segnalazioni degli studenti; Dati di ingresso, percorso e uscita; Opinioni del mondo del lavoro; Monitoraggio annuale e Riesame ciclico)*
- Compilazione della SUA-CdS



a) Approccio ANVUR all'AQ dei CdS: Requisiti per la qualità e Processi per l'AQ

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

L'ANVUR non ci dice direttamente quali sono i processi per l'AQ dei CdS che devono essere gestiti.



Ce lo dice, però, indirettamente, attraverso:

- il **Requisito per la qualità R3** o, meglio, i suoi **‘indicatori’**, per quanto riguarda i macro-processi,
- la **Scheda SUA-CdS, Sezione Qualità** e
- la **Check-list per la valutazione (e per l’autovalutazione)** dei CdS.



Requisito per la Qualità R3

I macro-processi associati agli indicatori del requisito R3 sono riportati nella tabella seguente.

Requisito R3 – Assicurazione della Qualità dei Corsi di Studio

Indicatori CdS	(Macro)Processi per la gestione dei CdS
R3.A - Il CdS definisce i profili culturali e professionali della figura che intende formare e propone attività formative coerenti	Progettazione del CdS
R3.B - Il CdS promuove una didattica centrata sullo studente, incoraggia l'utilizzo di metodologie aggiornate e flessibili e accerta correttamente le competenze acquisite	Progettazione del CdS con riferimento al percorso formativo
R3.C - Il CdS dispone di un'adeguata dotazione di personale docente e tecnico-amministrativo, offre servizi accessibili agli studenti e usufruisce di strutture adatte alle esigenze didattiche	Identificazione e messa a disposizione delle risorse
R3.D - Il CdS è in grado di riconoscere gli aspetti critici e i margini di miglioramento della propria organizzazione didattica ed è capace di definire interventi conseguenti	Monitoraggio e Riesame



In sostanza, il Requisito per la qualità R3 ci dice che un CdS, **per assicurare la propria qualità**, deve:

1) stabilire gli **obiettivi formativi** che intende far raggiungere ai propri studenti, definire un **percorso formativo in grado di raggiungerli** e definire **modalità di valutazione** che valutino in modo credibile l'apprendimento degli studenti;



- 2) disporre delle **risorse di docenza, infrastrutture e servizi** necessarie per sviluppare il percorso formativo coerentemente a quanto progettato;
- 3) ovviamente, erogare la formazione e, quindi, monitorare i **risultati del processo formativo**, al fine di verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi e di soddisfacimento dei requisiti stabiliti, ovvero la qualità del servizio di formazione offerto;
- 4) promuovere il **miglioramento**, se non continuo, almeno periodico del servizio di formazione.



In sostanza, una piena applicazione del metodo del **PDCA** (Plan, Do, Ceck, Act), che poi non è altro che l'applicazione del principio del **'buon senso'**.



SUA-CdS

Se il Requisito R3 ci suggerisce i macro-processi di un sistema di AQ coerente con le indicazioni del sistema AVA, la scheda SUA-CdS ci suggerisce i processi per la gestione dei CdS in modo decisamente più puntale.

I processi dell'AQ dei CdS suggeriti dalla SUA-CdS coincidono, di fatto, con i processi che è necessario gestire per produrre la documentazione richiesta dalla SUA-CdS.

Quadri della SUA-CdS	Processi dell'AQ
Sezione A - Obiettivi della formazione	
<p>Quadro A1.a - Consultazione con le organizzazioni rappresentative - a livello nazionale e internazionale - della produzione di beni e servizi, delle professioni (Istituzione del corso)</p> <p>Quadro A1.b - Consultazione con le organizzazioni rappresentative - a livello nazionale e internazionale - della produzione di beni e servizi, delle professioni (Consultazioni successive)</p>	<p>A1 - Consultazione del mondo del lavoro</p>
<p>Quadro A2.a - Profilo professionale e sbocchi occupazionali e professionali previsti per i laureati</p> <p>Quadro A2.b - Il corso prepara alla professione di (Codifiche ISTAT)</p>	<p>A2 - Definizione del profilo professionale e degli sbocchi professionali e occupazionali</p>

<p>Quadro A3.a - Conoscenze richieste per l'accesso</p> <p>Quadro A3.b - Modalità di ammissione</p>	<p>A3 - Definizione dei requisiti di ammissione</p>
<p>Quadro A4.a - Obiettivi formativi specifici del Corso e descrizione del percorso formativo</p>	<p>A4a - Definizione degli obiettivi formativi specifici del Corso</p>
<p>Quadro A4.b.1 - Conoscenza e comprensione, e Capacità di applicare conoscenza e comprensione: Sintesi</p> <p>Quadro A4.b.2 - Conoscenza e comprensione, e Capacità di applicare conoscenza e comprensione: Dettaglio</p> <p>Quadro A4.c - Autonomia di giudizio Abilità comunicative Capacità di apprendimento</p>	<p>A4b-A4c - Definizione dei risultati di apprendimento attesi</p>
<p>Quadro A5.a - Caratteristiche della prova finale</p> <p>Quadro A5.b - Modalità di svolgimento della prova finale</p>	<p>A5 - Definizione delle caratteristiche e delle modalità di svolgimento della prova finale</p>

Sezione B - Esperienza dello studente

Quadro B1 - Descrizione del percorso di formazione (Regolamento didattico del corso)	B1 - Progettazione del percorso formativo
Quadro B2.a - Calendario del corso di studio e orario delle attività formative	B2 - Pianificazione dello svolgimento del percorso formativo
Quadro B2.b - Calendario degli esami di profitto	
Quadro B2.c - Calendario sessioni della Prova finale	
Quadro B3 - Docenti titolari di insegnamento	B3 - Individuazione e messa a disposizione del personale docente
Quadro B4 - Aule	B4 - Individuazione e messa a disposizione delle infrastrutture
Quadro B4 - Laboratori e Aule informatiche	
Quadro B4 - Sale Studio	
Quadro B4 - Biblioteche	

Quadro B5 - Orientamento in ingresso

Quadro B5 - Orientamento e tutorato in itinere

Quadro B5 - Assistenza per lo svolgimento di periodi di formazione all'esterno (tirocini e stage)

Quadro B5 - Assistenza e accordi per la mobilità internazionale degli studenti

Quadro B5 - Accompagnamento al lavoro

Quadro B5 - Eventuali altre iniziative

B5 - Organizzazione e gestione dei servizi di contesto

Quadro B6 - Opinioni studenti

B6 - Monitoraggio delle opinioni degli studenti

Quadro B7 - Opinioni dei laureati

B7 - Monitoraggio delle opinioni dei laureati

Sezione C - Risultati della formazione

Quadro C1 - Dati di ingresso, di percorso e di uscita

C1 - Monitoraggio dei dati di ingresso, di percorso e di uscita

Quadro C2 - Efficacia esterna

C2 - Monitoraggio della collocazione nel mondo del lavoro e della prosecuzione degli studi in altri CdS dei laureati

Quadro C3 - Opinioni enti e imprese con accordi stage/tirocinio curriculare o extracurriculare

C3 - Monitoraggio delle opinioni del mondo del lavoro

Sezione D - Organizzazione e gestione della qualità

Quadro D1 - Struttura organizzativa e responsabilità a livello di Ateneo	D1 - Definizione dell'organizzazione e delle responsabilità dell'AQ a livello di Ateneo
Quadro D2 - Organizzazione e responsabilità dell'AQ a livello del Corso di Studio	D2 - Definizione dell'organizzazione e delle responsabilità dell'AQ a livello del Corso di Studio
Quadro D3 - Programmazione dei lavori e scadenze di attuazione delle iniziative	D3 - Programmazione dei lavori e delle scadenze di attuazione delle iniziative
Quadro D4 - Riesame annuale	D4 - Riesame annuale



Si osserva che **tra i processi identificati vi sono processi che spesso non sono gestiti dai CdS, ma dalle strutture (Dipartimento, Ateneo) di appartenenza dei CdS.**

La valutazione della qualità dei CdS, infatti, deve considerare tutti i processi, sia quelli che sono gestiti dal CdS sia quelli che sono gestiti nell'interesse, o anche nell'interesse, del CdS.



Check-list per la valutazione dei CdS

La check-list per la valutazione dei CdS introduce ulteriori processi, oltre a quelli suggeriti dalla SUA-CdS, e dà anche indicazioni su come dovrebbero essere gestiti alcuni processi e, quindi, su come dovrebbe essere documentata nella SUA-CdS la loro gestione.

Nota

Segue analisi della check-list.



b) Gestione e documentazione dei processi per l'AQ dei CdS

(con particolare riferimento ai processi di:

- *Progettazione dei CdS;*
- *Definizione delle schede degli insegnamenti;*
- *Pubblicizzazione e utilizzazione delle opinioni e Gestione delle segnalazioni degli studenti;*
- *Dati di ingresso, percorso e uscita;*
- *Opinioni del mondo del lavoro;*
- *Monitoraggio annuale e Riesame ciclico)*



Progettazione dei CdS

Scopo del processo di Bologna è l'armonizzazione dei sistemi di alta formazione europei attraverso l'adozione di un sistema di CdS '**comparabili**', e cioè CdS che abbiano 'risultati di apprendimento' (*learning outcomes*) comparabili.

L'obiettivo della comparabilità dei risultati di apprendimento ha comportato (o, meglio, avrebbe dovuto comportare) come conseguenza la necessità di un **nuovo approccio nella progettazione dei CdS** dopo, appunto, la dichiarazione di Bologna.



I 'vecchi' CdS, infatti, erano '**centrati sul docente**'. Erano, cioè, basati sull'assunzione che l'oggetto degli studi dovesse essere quello che ciascun docente riteneva che gli studenti dovessero apprendere nel loro insegnamento.

In questi CdS, pertanto, l'enfasi era sull'**insegnamento**, e cioè sugli interessi individuali del corpo accademico.



Al contrario, lo scopo di un CdS **‘centrato sullo studente’** è quello di dotare gli studenti, compatibilmente con la durata del percorso formativo, delle **competenze necessarie per i ruoli previsti per loro nel mondo del lavoro (o nella prosecuzione degli studi)** e, più in generale, nella società.

In questi CdS il focus, pertanto, non è più su quello che si deve insegnare allo studente, ma sull’apprendimento, e cioè su quello che lo studente deve sapere e saper fare.



Conseguentemente, i CdS che portano alla Laurea o alla Laurea Magistrale non devono più essere descritti e pianificati solo **in base ai contenuti**, ma principalmente **in base alle competenze**, che devono essere sviluppate e acquisite dai laureati, e ai **risultati di apprendimento** che gli studenti devono raggiungere alla fine del percorso formativo.



Competenze e risultati di apprendimento attesi non sono la stessa cosa.

Infatti, la definizione di ‘risultato di apprendimento (*learning outcome*)’ internazionalmente condivisa è ***“statement of what a learner is expected to know, understand and/or be able to demonstrate after completion of a process of learning”***.

Invece, la definizione di ‘competenza (*competence*)’ internazionalmente condivisa è quella data dalla norma ISO 9000:2015: “Capacità di applicare conoscenze e abilità per conseguire i risultati attesi”.



Il documento *Recommendation of the European Parliament and of the Council of 23 April 2008 on the establishment of the European Qualifications Framework for lifelong learning (EQF for LLL)* dà la seguente definizione di ‘competenza’, coerente con quella della norma ISO 9000: ***“Competence means the proven ability to use knowledge, skills and personal, social and/or methodological abilities, in work or study situations and in professional and personal development”***.



Le *'work situations'* riguardano, tipicamente, i laureati che, dopo il conseguimento del titolo di studio, si inseriscono nel mondo del lavoro.

Le *'study situations'* riguardano, tipicamente, i laureati triennali che, dopo il conseguimento del titolo di studio, proseguono gli studi in una laurea magistrale o i laureati magistrali che proseguono gli studi in un corso di dottorato o in una scuola di specializzazione.



Nota

Nel Glossario, le Linee Guida AVA 2.0 danno due definizioni di 'competenza':

- la prima (“capacità di utilizzare le conoscenze e le abilità acquisite nei contesti di studio e/o lavoro”) è coerente con la definizione dell’EQF for LLL;
- la seconda (“insieme dei risultati dell’apprendimento con aspetti disciplinari, metodologici e trasversali”) appare del tutto fuori luogo.



‘Risultati di apprendimento (*learning outcomes*)’ e ‘competenze’ hanno, pertanto, significati diversi. In particolare, osservando che i risultati di apprendimento non sono altro che conoscenze e abilità (*knowledge and skills*), le competenze potrebbero essere definite come la **capacità di utilizzare i risultati di apprendimento acquisiti nel percorso formativo per ottenere determinati risultati** (secondo la norma ISO 9000) o **in situazioni di lavoro o di studio** (secondo l’EQF for LLL e le Linee Guida AVA 2.0).



Tuttavia, nonostante che risultati di apprendimento e competenze abbiano significati diversi, **il 'linguaggio' utilizzato per la definizione delle competenze è lo stesso utilizzato per la definizione dei risultati di apprendimento.** Conseguentemente, anche **le competenze sono definite in termini di conoscenze e abilità, con la differenza, però, che mentre le (conoscenze e abilità che definiscono le) competenze sono definite, in genere, in termini piuttosto generali, in particolare 'specifici' ma non 'misurabili', (le conoscenze e le abilità che definiscono) i risultati di apprendimento sono definiti in termini anche (e soprattutto) misurabili.**



Formulation of the PLOs

From ECTS USERS' GUIDE 2015

(http://ec.europa.eu/education/library/publications/2015/ects-users-guide_en.pdf)

A widely accepted way of formulating PLOs is based on three essential elements:

1. Use an **active verb** to express what students are expected to know and be able to do (*'describe', 'implement', 'draw conclusions', 'assess', 'plan', ...*).
2. Specify **what this outcome refers to** (*object or skill*).
3. Specify the **way of demonstrating the achievement of PLOs**.



Esempio di competenza

Design complex engineering products, processes and systems by applying appropriate and relevant design methods.

Esempio di risultato di apprendimento (relativo alla stessa area di apprendimento)

Conceive and design complex engineering products processes and systems that may involve non-technical – societal, health and safety, environmental, economic and industrial – constraints by identifying and applying appropriate and relevant design methods from established or new and innovative methods, and designing safe, sustainable and of low impact on society and environment products, processes and systems, present recommendations for necessary measures taking requirements and constraints into account and report the results of the design process.



Gli **‘obiettivi formativi’** (*educational objectives*) del corso, intesi come sono intesi **nel contesto internazionale** (dove, in generale, con **‘obiettivi formativi’** si intendono, di fatto, quelli che la SUA-CdS chiama **‘sbocchi professionali’**, e cioè le funzioni per le quali si vogliono preparare i laureati e, in particolare, le **‘competenze’**, necessarie allo svolgimento delle funzioni previste, che si vogliono far sviluppare agli studenti durante e acquisire alla fine del percorso formativo) **costituiscono gli ‘scopi del corso’** (*programme aims*).

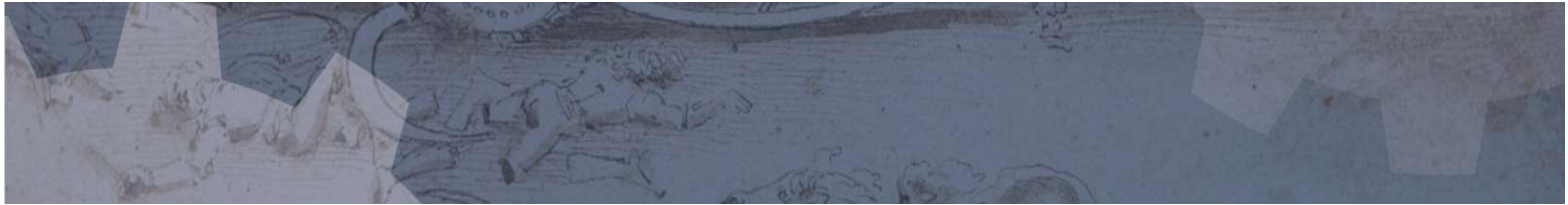


Pertanto, la progettazione di CdS ‘centrati sullo studente’ comporta, innanzitutto, la definizione degli ‘scopi’ del corso (*programme aims*), e cioè degli ‘obiettivi formativi’ del corso (*educational objectives*), intesi come sono intesi **nel contesto internazionale**, dove, in generale, con ‘obiettivi formativi’ si intendono, di fatto, quelli che la SUA-CdS chiama ‘sbocchi professionali’, e cioè le funzioni per le quali si vogliono preparare i laureati e, in particolare, le ‘competenze’, necessarie allo svolgimento delle funzioni previste, che si vogliono far sviluppare agli studenti durante e acquisire alla fine del percorso formativo.



Nota

Invece, **nel contesto nazionale** (con riferimento sia ai Decreti sulle classi dei CdS, sia alla SUA-CdS, sia al documento del CUN *Guida alla scrittura degli ordinamenti didattici*) **gli ‘obiettivi formativi specifici’ fanno riferimento ai ‘risultati di apprendimento attesi’ dei CdS.**



Detto questo, un **'corretto'** (lo dice la letteratura al riguardo) **processo di progettazione di un CdS centrato sullo studente** dovrebbe prevedere, nell'ordine:

1. La **definizione della/e figura/e professionali che si vogliono formare**, in coerenza con le strategie dell'Ateneo (*riguarda l'Indicatore R1.A, punto di attenzione R.A.1, delle Linee Guida AVA 2.0*), responsabilità dell'Ateneo.



2. L'identificazione dei fabbisogni formativi delle parti interessate (in particolare, mondo del lavoro di riferimento ma anche studenti, ecc.), da documentare nei Quadri A1 della SUA-CdS.

I fabbisogni formativi delle parti interessate dovrebbero essere identificati in modo utile alla definizione degli scopi del CdS e, quindi, in termini di funzioni previste per i laureati e di competenze richieste per il loro svolgimento.



3. La **definizione degli 'scopi del CdS'**, che la SUA-CdS individua nel/i profilo/i professionale/i che il CdS intende formare, e cioè negli **'sbocchi (culturali/) professionali'** da **descrivere attraverso le funzioni per le quali si vogliono preparare i laureati** (che possono riguardare anche la prosecuzione degli studi nei CLM per i laureati e nei corsi di dottorato/nelle scuole di specializzazione per i laureati magistrali) **e delle competenze che si vogliono far sviluppare e acquisire ai laureati**, necessarie allo svolgimento delle funzioni previste, **in coerenza con la missione della struttura di appartenenza del CdS, con i fabbisogni formativi identificati e con le risorse disponibili**, da documentare nei Quadri A2.



4. La **definizione degli obiettivi formativi specifici** del CdS, da documentare nel Quadro A4.a della SUA-CdS. Gli obiettivi formativi specifici devono rendere ‘specifici’ gli obiettivi formativi qualificanti della classe di appartenenza del CdS (come dice il documento CUN, gli obiettivi formativi specifici “sono una declinazione e precisazione degli obiettivi della classe”), con particolare riferimento ai risultati di apprendimento. Pertanto, gli obiettivi formativi specifici devono essere coerenti con gli obiettivi formativi qualificanti, del tutto generali, della classe di appartenenza del CdS e anche con le competenze stabilite.



Nota

Questo ‘passaggio’ è una caratteristica tutta ‘nazionale’. Nel contesto internazionale, infatti, si passa direttamente dalla definizione dei *programme aims* a quella dei *learning outcomes*.



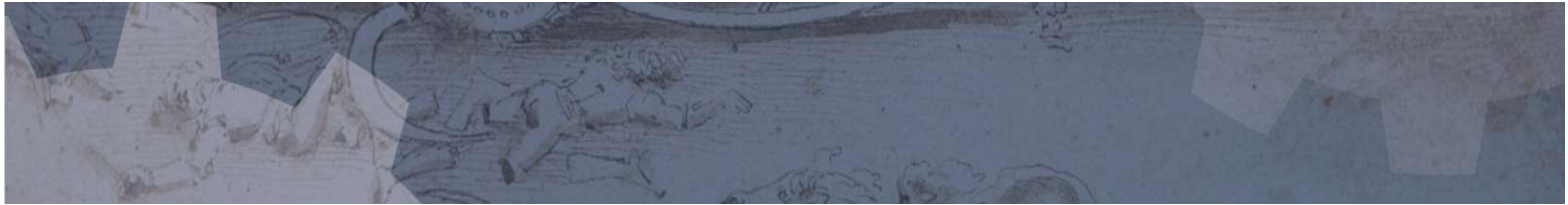
5. La **definizione dei risultati di apprendimento attesi** alla fine del percorso formativo, da documentare nei Quadri A4b e A4c della SUA-CdS. Come gli obiettivi formativi specifici, anche i risultati di apprendimento attesi devono essere **coerenti con gli obiettivi formativi qualificanti della classe di appartenenza del CdS e con le competenze che si vogliono far sviluppare e acquisire ai laureati**. I risultati di apprendimento attesi, la cui definizione è responsabilità del corpo docente, devono, cioè, essere ‘quelli’ che servono agli studenti e che gli studenti devono raggiungere per poter sviluppare e acquisire le competenze previste.



6. La **definizione del piano degli studi**, con l'elenco degli insegnamenti e delle altre attività formative, da documentare nel Quadro B1 della SUA-CdS, e, per ogni attività formativa, delle relative caratteristiche, con particolare riferimento a: risultati di apprendimento attesi specifici dell'attività formativa, programma (contenuti), metodi didattici, modalità di verifica dell'apprendimento. Ovviamente, piano degli studi e caratteristiche delle attività formative devono essere in grado di far raggiungere agli studenti i risultati di apprendimento stabiliti.



E' evidente come il processo di progettazione dei CdS 'suggerito' dalla SUA-CdS sia del tutto coerente con il processo di progettazione 'centrato sullo studente' suggerito a livello internazionale.



Implementation of student-centred SPs: work in progress

At present, the traditional approach is slowly giving way to an **'output-based', 'student-centred' approach, which takes the student as the centre of the teaching and learning process.**

But the situation is not so good.

Robert Wagenaar, father of the Tuning project, has recently written that:

TUNING Educational Structures in Europe

(<http://www.unideusto.org/tuningeu/>) is a University driven initiative, which started in 2000 and was originally set up to offer a concrete approach to implement the Bologna process at the level of Higher Education Institutions (HEIs) and subject areas.



“ ..., we have to conclude that **the actual implementation of the competences and LOs based approach at degree programme level, and its underpinning with suitable Teaching, Learning and Assessment (TLA) strategies and methodologies, has had limited success so far in the wider European context.**

*It is in fact accepted that **the modernization process of HE-programmes in Europe and therefore the actual establishment of a single EHEA - notwithstanding the shared architecture -, has made limited progress, after a very promising first phase of six years of developmental activities. Although the architecture seems to be in place in most countries, the actual implementation process and the realization of the expected benefits, have been far from smooth and complete.** Rather, in many contexts, actual change in learning teaching and assessment methods and philosophy has met resistance, ...”*



Definizione delle schede degli insegnamenti

Risultati di apprendimento specifici degli insegnamenti

In generale, i risultati di apprendimento attesi specifici dei singoli insegnamenti sono piuttosto numerosi e non fanno quasi mai riferimento a quelli trasversali (relativi, cioè, ai descrittori di Dublino 3, 4 e 5).

A questo riguardo, **i risultati di apprendimento specifici di un insegnamento dichiarabili come tali dovrebbero essere solo quelli per i quali sono previste specifiche modalità di valutazione dell'apprendimento.**



From ECTS USERS' GUIDE 2015, pag. 24

“Learning outcomes in educational components

The principles for formulating learning outcomes for educational components are the same as for programme learning outcomes. There are no absolute rules on the ideal number of learning outcomes for an educational component. It will depend on the level and the nature of the unit, as well as the estimated workload. However, good practice suggests that the number should be limited and general experience indicates that 6 to 8 is an appropriate number”.



Qualora un insegnamento contribuisca al raggiungimento di altri risultati di apprendimento attesi alla fine del percorso formativo, **ma non preveda specifiche modalità di valutazione dell'apprendimento** (in generale, questo vale per i risultati di apprendimento trasversali), questo dovrebbero essere chiaramente specificato nella scheda dell'insegnamento.



Modalità di verifica dell'apprendimento

Le modalità di valutazione dell'apprendimento dovrebbero documentare, per ogni insegnamento:

- i **metodi** (ad esempio: esame scritto, test, esame orale, ecc.) di valutazione dell'apprendimento;
- i **criteri** (descrizione di quello che ci si aspetta lo studente conosca o sia in grado di fare e a quale livello al fine di dimostrare che un risultato di apprendimento è stato raggiunto e a quale livello) **di valutazione dell'apprendimento**, per ogni risultato di apprendimento, eventuali risultati di apprendimento trasversali compresi;



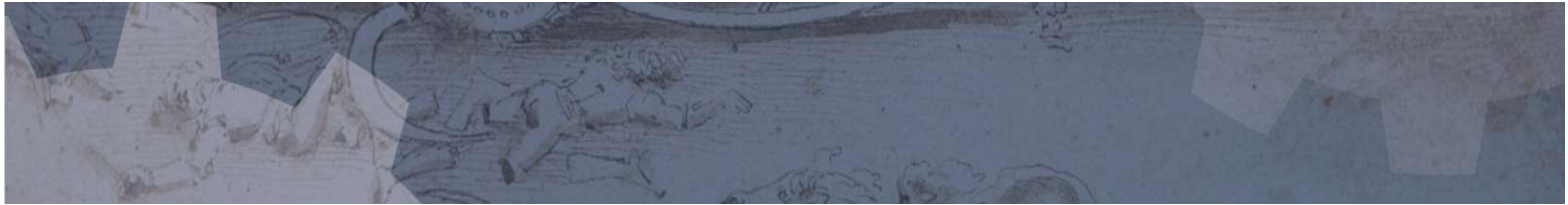
- **i criteri di misurazione dell'apprendimento** (ad esempio: attribuzione di un voto finale, dichiarazione di idoneità, ecc.);
- **i criteri di attribuzione del voto finale** (se previsto).



From ECTS USERS' GUIDE 2015, pag. 26

“Appropriate assessment of achievements

Assessment methods include the whole range of written, oral and practical tests/ examinations, projects and portfolios that are used to evaluate the student's progress and ascertain the achievement of the learning outcomes of a course unit or module, whereas **assessment criteria are descriptions of what the student is expected to do, in order to demonstrate that a learning outcome has been achieved. In order to be appropriate, the assessment methods and criteria chosen for an educational component have to be consistent with the learning outcomes that have been defined for it and with the learning activities that have taken place”.**



Publicizzazione e utilizzazione delle opinioni ...

I risultati aggregati relativi al complesso delle attività formative previste dal piano di studio del CdS devono essere resi pubblici. I risultati aggregati relativi alle singole attività formative devono essere resi disponibili **ai docenti titolari delle attività formative e a tutti gli organi e strutture con responsabilità di gestione** (in particolare, Presidente del Consiglio del CdS o posizione equivalente) **e di valutazione** (in particolare, Gruppo di riesame o struttura equivalente, Commissione Paritetica Docenti-Studenti, Nucleo di Valutazione, ma anche Presidio della Qualità).



Il CdS deve analizzare i risultati dei monitoraggi, al fine di identificare e recepire i problemi e le criticità evidenziate dagli studenti, adottare opportune azioni per la loro soluzione, coerenti con le risorse disponibili, e individuare le responsabilità per la loro attuazione.

Inoltre, il CdS deve rendere noti e condividere all'interno del CdS stesso (studenti compresi) e documentare, pur nel rispetto delle legittime esigenze di privacy, i problemi e le criticità identificate, le soluzioni adottate, i problemi e le criticità risolti.



...e Gestione delle segnalazioni degli studenti

Il CdS deve mettere a disposizione degli studenti **altre modalità**, oltre a quella della rilevazione delle loro opinioni sulle attività formative, **per evidenziare problemi, formulare osservazioni e suggerimenti, avanzare reclami sul processo formativo nel suo complesso.**



Anche in questo caso il CdS deve recepire le segnalazioni degli studenti, analizzarle, adottare opportune soluzioni dei problemi evidenziati e iniziative per rispondere a osservazioni e suggerimenti e ai reclami avanzati, individuare le responsabilità per la loro attuazione, rendere noti e condividere all'interno del CdS stesso (studenti compresi) e documentare, pur nel rispetto delle eventuali esigenze di privacy, le segnalazioni degli studenti, le soluzioni e iniziative adottate, i problemi risolti e le risposte a osservazioni e suggerimenti e ai reclami avanzati.

(Opportunità di definire 'Linee Guida per la pubblicizzazione e l'utilizzazione dei risultati dei questionari degli studenti'?)



Dati di ingresso, percorso e uscita

Il CdS deve tenere sotto controllo anche le prove di verifica dell'apprendimento e la prova finale, al fine di verificare la loro adeguatezza alla valutazione del raggiungimento dei risultati di apprendimento e la correttezza della valutazione dell'apprendimento degli studenti.

L'adeguatezza delle prove di verifica dell'apprendimento può essere controllata in diversi modi, 'diretti' (ad esempio: attraverso il controllo ex-ante delle prove o delle domande d'esame, il controllo ex-post delle prove scritte, ecc.) e/o 'indiretti' (in particolare, attraverso il monitoraggio dei risultati delle prove di verifica dell'apprendimento).



A tal fine, per tutte le attività formative che prevedono un voto finale, il CdS dovrebbe raccogliere e documentare almeno i risultati relativi a:

- numero di studenti che avevano l'attività formativa nel loro piano di studio nell'a.a. in considerazione;
- numero di studenti che hanno superato la prova di verifica dell'apprendimento;
- voto medio;
- deviazione standard.

L'adeguatezza della prova finale può essere facilmente tenuta sotto controllo monitorando i temi degli elaborati per la prova finale/delle tesi.



Opinioni del mondo del lavoro

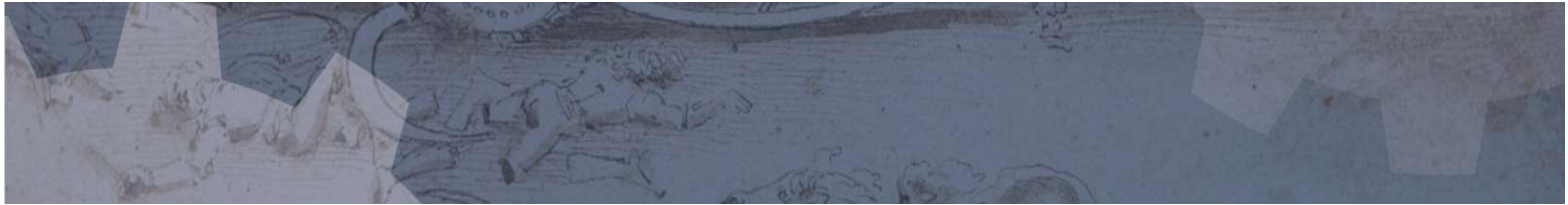
La SUA-CdS considera già (Quadro C3) le opinioni di enti e imprese con accordi stage/tirocinio curriculare o extracurriculare.

Tuttavia, il punto di attenzione R3.D.2 prevede le seguenti domande:



“Sono garantite interazioni in itinere con le parti interessate consultate in fase di programmazione del CdS o con nuovi interlocutori, in funzione delle diverse esigenze di aggiornamento periodico dei profili formativi? ”

“Le modalità di interazione in itinere sono coerenti con il carattere (se prevalentemente culturale, scientifico o professionale), gli obiettivi del CdS e le esigenze di aggiornamento periodico dei profili formativi anche, laddove opportuno, in relazione ai cicli di studio successivi, ivi compreso il Dottorato di Ricerca? ”



Poiché il coinvolgimento degli interlocutori esterni ai fini della identificazione dei fabbisogni formativi è già oggetto del punto di attenzione R3.A.1, dove si deve prendere in considerazione il quadro A1.b della SUA, qui l'interazione da considerare è quella **finalizzata a verificare l'opinione degli interlocutori esterni sulla preparazione di studenti** (quadro della SUA di riferimento: C3) **e laureati.**

Da qui l'opportunità di prevedere il monitoraggio delle opinioni del mondo del lavoro sulla preparazione dei laureati.



Per quanto riguarda la verifica dell'opinione degli interlocutori esterni sulla preparazione dei laureati, gli interlocutori esterni da prendere in considerazione sono certamente i **datori di lavoro** ma anche i **laureati inseriti nel mondo del lavoro**.



Monitoraggio Annuale e Riesame ciclico

Nota

Il riesame è un processo composto in realtà da **due sotto-processi**:

- un **processo di autovalutazione**, finalizzato a identificare **i punti di forza e le aree da migliorare** (attraverso, in particolare, il confronto dei risultati del CdS con quelli ottenuti negli anni precedenti e/o con quelli ottenuti da altri CdS della stessa tipologia);
- quindi, in corrispondenza delle aree da migliorare, un **processo di identificazione delle azioni correttive o di miglioramento** da adottare ai fini, appunto, del miglioramento.



Il monitoraggio annuale e il riesame ciclico devono essere condotti coerentemente a quanto indicato negli Allegati 6 alle Linee Guida AVA 2.0.

In particolare, per quanto riguarda il **monitoraggio annuale**, il processo di riesame dovrebbe comportare :

- l'individuazione dei maggiori problemi evidenziati dagli indicatori della Scheda di Monitoraggio Annuale del CdS;
- l'individuazione delle cause dei problemi individuati dai dati;



- l'individuazione di soluzioni plausibili ai problemi riscontrati attuabili senza dover ricorrere ad un Riesame ciclico (o, in caso contrario, la proposta di un riesame ciclico);
- nel monitoraggio annuale successivo, l'analisi della realizzazione e la valutazione dell'efficacia delle soluzioni individuate.



Per quanto riguarda il **riesame ciclico**, questo comporta:

- l'individuazione dei maggiori problemi evidenziati dai dati, con riferimento alle check-list delle 4 sezioni in cui si articola;
- l'individuazione delle cause dei problemi individuati dai dati;
- l'individuazione di soluzioni plausibili ai problemi riscontrati (adeguate alla portata dei problemi individuati e compatibili con le risorse disponibili e con le responsabilità assegnate alla Direzione del CdS);



- il monitoraggio periodico (ad esempio, annuale) della realizzazione e dell'efficacia delle soluzioni individuate;
- nel riesame ciclico successivo, l'analisi della realizzazione e la valutazione dell'efficacia delle soluzioni individuate.

(Opportunità di definire 'Linee Guide per il monitoraggio annuale e il riesame ciclico', oltre a quelle già definite da ANVUR?)



c) Compilazione della SUA-CdS

Ai fini della compilazione della scheda SUA-CdS, si ritiene che dovrebbe essere compito del Presidio della Qualità proporre delle **Linee Guida per l'AQ dei CdS** dell'Ateneo, coerenti con le politiche per la qualità e, in particolare, per l'AQ dell'Ateneo, che dovrebbero indicare, per ogni quadro della SUA e, quindi, per ogni processo per la gestione dei CdS suggerito dalla SUA stessa:



- le **attività per l'AQ**, e cioè le attività che ogni CdS dovrebbe gestire ai fini della propria AQ;
- la **documentazione per l'AQ** dei CdS, che dovrebbe essere riportata nei Quadri della SUA-CdS ai fini della assicurazione della loro qualità.



A questo proposito si osserva che la revisione del sistema AVA avrebbe dovuto comportare anche una revisione della SUA-CdS, in modo da renderla coerente con i processi che, di fatto, il sistema AVA 2.0 chiede indirettamente di gestire e la documentazione necessaria per dare evidenza della 'qualità' della loro gestione.

La SUA-CdS dovrebbe, infatti, riportare tutte le informazioni e i dati necessari per poter valutare le modalità di gestione e/o l'efficacia delle attività associate agli aspetti da considerare della *check-list* per la valutazione dell'AQ dei CdS.



Questo, comunque, può essere fatto senza modificare la SUA, ma semplicemente dando indicazioni sulla documentazione da riportare nei singoli Quadri della stessa.

Nota

Segue esempio di Linee Guida per l'AQ dei CdS.



Infine, **chi compila cosa?**

Di norma:

- **CdS:** Quadri A1, A2, A4, (B1), (B3), (B4)
- **Presidio e Servizi:** tutti gli altri,
con un'unica **regia.**



Grazie per l'attenzione