Assicurazione Qualità Sapienza

Riesame dei CdS – A.A. 2011-12

SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

MASSIMO TRONCI - TEAM QUALITÀ SAPIENZA

11 FEBBRAIO 2013

Questa Presentazione

- ✓ **Assicurazione Qualità e Riesame**
- ✓ **Assicurazione Qualità nella Formazione: compiti e funzioni delle strutture**
- ✓ **Il Riesame**
- ✓ **La scheda per il Rapporto di Riesame**

Assicurazione Qualità e Riesame

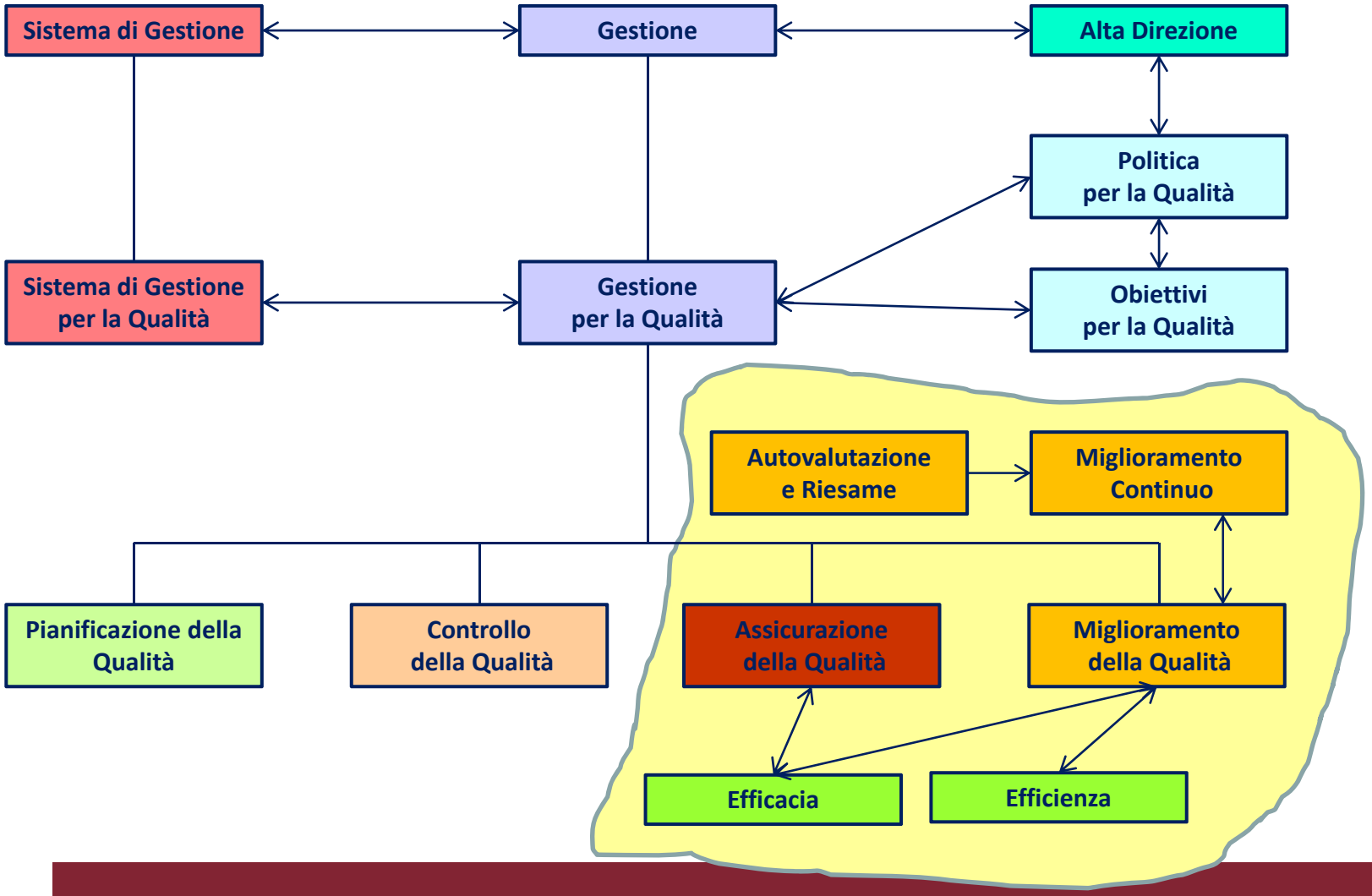
Qualità della Formazione

Per "***qualità della formazione***" possiamo intendere **il grado (livello) di raggiungimento degli obiettivi formativi stabiliti coerentemente con le esigenze e le aspettative di tutti coloro che hanno interesse nel servizio di formazione offerto (parti interessate)**

o, in altre parole,

il livello di soddisfazione dei "requisiti per la qualità" del servizio di formazione offerto, stabiliti coerentemente con le esigenze e le aspettative di tutte le parti interessate (primi fra tutti il Miur e l'Anvur che definiscono i requisiti per l'accreditamento)

Lo schema della Gestione per la Qualità



Approccio alla Gestione per la Qualità

Un approccio per sviluppare ed attuare una gestione per la qualità implica:

a) determinare le esigenze e le aspettative dei clienti e delle altre parti interessate
b) stabilire la politica e gli obiettivi per la qualità dell'organizzazione
c) determinare i processi e le responsabilità necessari per conseguire gli obiettivi per la qualità
d) determinare e fornire le risorse necessarie per conseguire gli obiettivi per la qualità
e) stabilire metodi per misurare l'efficacia e l'efficienza di ciascun processo
f) applicare questi metodi per misurare l'efficacia e l'efficienza di ciascun processo
g) determinare i mezzi per prevenire le non conformità ed eliminarne le cause
h) stabilire ed applicare un processo per il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità

Alta Direzione

Persona o gruppo di persone che, dal livello più elevato di un'**organizzazione**, la guidano e la tengono sotto controllo

Nelle organizzazioni universitarie si identifica nella governance dell'organizzazione stessa a vari livelli di articolazione

Ruolo dell'Alta Direzione

L’alta direzione con la propria leadership ed il proprio modo di operare, può creare un ambiente in cui le persone siano pienamente coinvolte e nel quale il sistema di gestione per la qualità possa funzionare efficacemente. I principi di gestione per la qualità possono essere utilizzati dall’alta direzione come fondamento del proprio ruolo, che consiste in:

a) stabilire e tenere aggiornati la politica e gli obiettivi per la qualità dell’organizzazione
b) promuovere la politica e gli obiettivi per la qualità nell’ambito di tutta l’organizzazione per accrescere la consapevolezza, la motivazione ed il coinvolgimento
c) fare in modo che l’attenzione di tutti i livelli dell’organizzazione sia focalizzata sui requisiti del cliente
d) assicurare che siano attuati processi appropriati per soddisfare i requisiti dei clienti e delle altre parti interessate e per conseguire gli obiettivi per la qualità
e) assicurare che sia stabilito, attuato e tenuto aggiornato un efficace ed efficiente sistema di gestione per la qualità, per poter conseguire questi obiettivi per la qualità
f) assicurare la disponibilità delle risorse necessarie
g) riesaminare periodicamente il sistema di gestione per la qualità
h) decidere sulle azioni relative alla politica ed agli obiettivi per la qualità
i) decidere sulle azioni per il miglioramento del sistema di gestione per la qualità

Politica per la qualità

Orientamenti ed indirizzi generali di un'**organizzazione,** relativi alla **qualità**, espressi in modo formale dall'**alta direzione**

Generalmente la politica per la qualità è coerente con la politica complessiva dell'organizzazione e fornisce una struttura essenziale di supporto per individuare gli **obiettivi per la qualità**

Politica e Obiettivi per la Qualità

- La politica e gli obiettivi per la qualità vengono stabiliti per fornire indirizzi per guidare l'organizzazione verso i risultati auspicati ed assistono l'organizzazione nell'utilizzo delle sue risorse per raggiungerli
- La politica per la qualità fornisce una struttura essenziale di supporto per stabilire e riesaminare gli obiettivi per la qualità
- Gli obiettivi devono essere coerenti con la politica per la qualità e con l'impegno per il miglioramento continuo e il conseguimento di tali obiettivi deve essere misurabile
- Il conseguimento degli obiettivi per la qualità può avere un impatto positivo sulla qualità del prodotto, sull'efficacia operativa e sulle prestazioni economico-finanziarie e, quindi, sulla soddisfazione e sulla fiducia di tutte le parti interessate

Sistema di Gestione per la Qualità

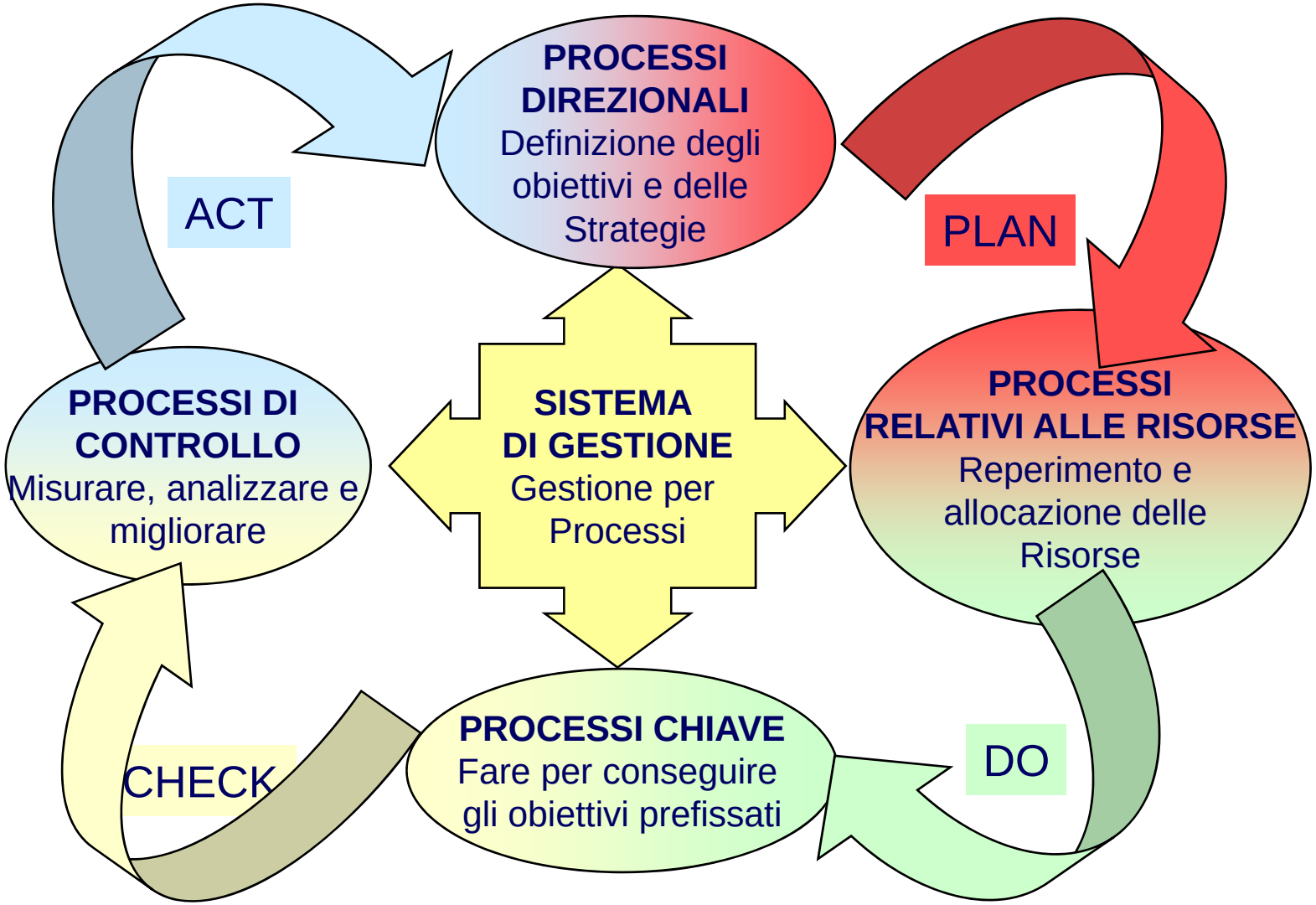
Sistema di gestione (sistema per stabilire politica ed obiettivi e per conseguire tali obiettivi) per guidare e tenere sotto controllo un'**organizzazione** con riferimento alla **qualità** (grado con cui un insieme di caratteristiche soddisfa i requisiti ovvero esigenze e aspettative che possono essere esplicite, implicite o cogenti)

Il Sistema di Gestione per la Qualità

Per la Gestione della Qualità è necessario stabilire, documentare, attuare e mantenere attivo un Sistema di Gestione per la Qualità e migliorarne in continuo l'efficacia

- determinando i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità e la loro applicazione nell'ambito di tutta l'organizzazione
- determinando la sequenza e l'interazione di questi processi
- determinando i criteri ed i metodi necessari per assicurare che il funzionamento ed il controllo di questi processi siano efficaci
- assicurando la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare il funzionamento ed il monitoraggio di questi processi
- monitorando, misurando ove applicabile, ed analizzando questi processi
- effettuando le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo di questi processi

I processi del Sistema di Gestione per la Qualità



Pianificazione della Qualità

Parte della **gestione per la qualità** mirata a stabilire gli **obiettivi per la qualità** e a specificare i **processi** operativi e le relative risorse necessari per conseguire tali obiettivi

Controllo della Qualità

Parte della **gestione per la qualità** mirata a soddisfare i requisiti per la qualità

Assicurazione della Qualità - 1

Parte della Gestione per la Qualità mirata a dare fiducia che i requisiti per la qualità saranno soddisfatti

L'*assicurazione della qualità della formazione* è quindi l'insieme delle attività (o processi) di gestione del servizio di formazione offerto finalizzate al raggiungimento degli obiettivi formativi stabiliti e, quindi, a dare fiducia a tutte le parti interessate che i requisiti per la qualità stabiliti saranno soddisfatti.

Le attività di assicurazione della qualità si concentrano in particolare sulle attività necessarie a fornire evidenza oggettiva della qualità raggiunta, dove per "evidenza oggettiva" si intende *dati che supportano l'evidenza o la veridicità di qualcosa*

Assicurazione della Qualità - 2

L'assicurazione della qualità ha assunto particolare importanza dopo l'adozione del documento

Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area,

proposto dall'*European Association for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA) e adottato, nel contesto del processo di Bologna, dai Ministri europei responsabili dell'istruzione superiore nella riunione di Bergen del 19-20 maggio 2005

Assicurazione della Qualità - 3

Tale documento ha anche introdotto i concetti di:

- **assicurazione interna della qualità:** attività di assicurazione della qualità nella responsabilità dell'istituzione o del corso di studio che offre il servizio di formazione (serve a dare confidenza alla Direzione)
- **assicurazione esterna della qualità**: attività di assicurazione della qualità delle agenzie esterne all'istituzione che offre il servizio di formazione e si esplica con la valutazione esterna effettuata dalle agenzie di valutazione (serve a dare confidenza ai terzi)

Autovalutazione

L'autovalutazione da parte di un'organizzazione

- ✓ consiste in un riesame complessivo e sistematico delle attività e dei risultati dell'organizzazione stessa a fronte del sistema di gestione per la qualità o di un modello di eccellenza
- ✓ può fornire un quadro complessivo delle prestazioni dell'organizzazione e del grado di maturità del sistema di gestione per la qualità
- ✓ può anche aiutare ad individuare aree dell'organizzazione che richiedono miglioramenti e a stabilire priorità

Riesame - 1

Uno dei compiti dell'alta direzione è quello di effettuare valutazioni regolari e sistematiche dell'appropriatezza, adeguatezza, efficacia ed efficienza del sistema di gestione per la qualità rispetto alla politica e agli obiettivi per la qualità

L'insieme di queste valutazioni è normalmente indicato come riesame e può comprendere:

- la valutazione dell'esigenza di adattare la politica e gli obiettivi per la qualità al variare delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate
- la determinazione delle esigenze di modifiche al sistema di gestione per la qualità

Riesame - 2

Il **Riesame** è un processo, periodico e programmato, attraverso il quale l'Ateneo o una sua articolazione interna (la Facoltà, il Dipartimento, il Corso di Studio) valutano l'idoneità, l'adeguatezza, l'efficacia e l'efficienza della propria azione (formazione, ricerca e di terza missione) al fine di verificare il conseguimento degli obiettivi stabiliti e di mettere in atto tutte le opportune azioni di correzione e miglioramento

Riesame - 3

Elementi in ingresso per il riesame

Gli elementi in ingresso per il riesame di direzione devono comprendere informazioni riguardanti:

- risultati degli audit
- informazioni di ritorno del cliente (studenti, aziende, enti, ecc.)
- prestazioni del processo e conformità del servizio
- stato delle azioni preventive e correttive
- azioni derivanti da precedenti riesami di direzione
- modifiche che potrebbero avere effetti sul sistema di gestione per la qualità
- raccomandazioni per il miglioramento

Riesame - 4

Elementi in uscita dal riesame

Gli elementi in uscita dal riesame di direzione devono comprendere ogni decisione ed azione relative:

- al miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità e dei relativi processi
- al miglioramento del servizio in relazione ai requisiti del cliente
- alle esigenze di risorse

Miglioramento della Qualità - 1

Parte della **gestione per la qualità** mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti per la qualità espressi in termini di:

- ✓ **efficacia** (grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati)
- ✓ **efficienza** (rapporto tra i risultati ottenuti e le risorse utilizzate per ottenerli)
- ✓ **rintracciabilità** (intesa come capacità di risalire alla storia, all'applicazione o all'ubicazione di ciò che si sta considerando)

Miglioramento della Qualità - 2

Lo scopo del miglioramento continuo di un sistema di gestione per la qualità consiste nell'aumentare la probabilità di accrescere la soddisfazione dei clienti e delle altre parti interessate. Le azioni per il miglioramento comprendono:

- ✓ l'analisi e la valutazione della situazione esistente al fine di individuare aree per il miglioramento
- ✓ l'individuazione degli obiettivi di miglioramento
- ✓ la ricerca di possibili soluzioni per conseguire questi obiettivi
- ✓ la valutazione di queste soluzioni e la scelta conseguente
- ✓ l'attuazione della soluzione prescelta
- ✓ la misurazione, la verifica, l'analisi e la valutazione dei risultati di tale attuazione per stabilire se gli obiettivi sono stati raggiunti
- ✓ la formalizzazione delle modifiche

I risultati sono riesaminati, quando necessario, per individuare ulteriori opportunità di miglioramento; in questo modo, il miglioramento diventa un'attività continua

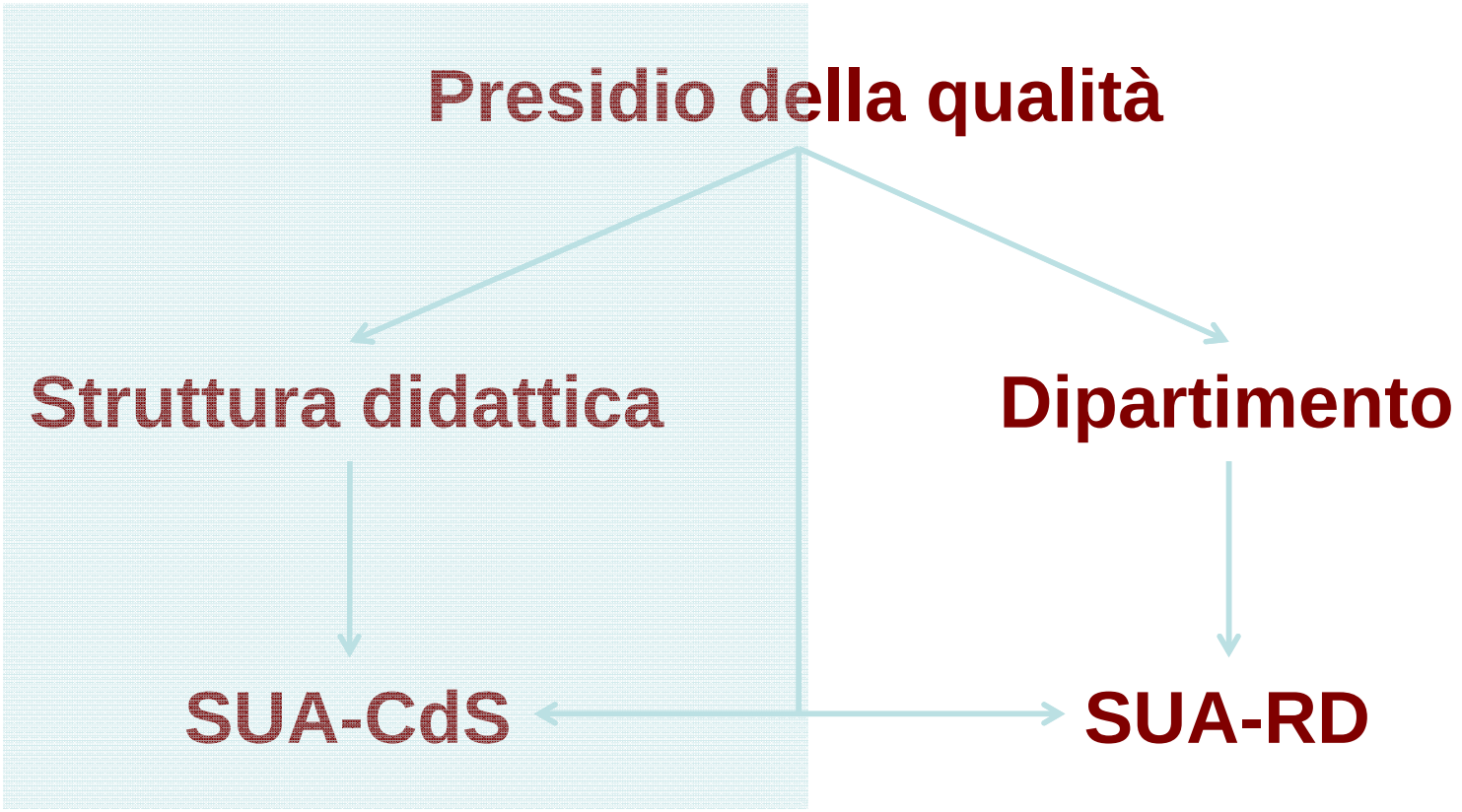
Assicurazione Qualità nella Formazione Compiti e Funzioni delle strutture

Gli Attori dell'Assicurazione Qualità in Ateneo

- ✓ **i Corsi di Studio**
- ✓ **le Commissioni Paritetiche (da istituire)**
- ✓ **il Team Qualità (Presidio Qualità)**
- ✓ **i Team Qualità di Facoltà**
- ✓ **il Nucleo di Valutazione di Ateneo**
- ✓ **I Comitati di Monitoraggio di Facoltà (da definire)**

Il modello di AQ degli Atenei - 1

Organi di governo dell'Ateneo



Il modello AQ degli Atenei - 2

La qualità della formazione dei Corsi di Studio

Responsabilità operativa:

Struttura che progetta e realizza il CdS (Consiglio di Corso di Studio/Dipartimento/Scuola)

Requisiti:

a. Definizione degli obiettivi da raggiungere (ricognizione della domanda)
b. Azioni adeguate a raggiungere gli obiettivi
c. Presenza di modalità credibili e sistematiche di verifica del raggiungimento degli obiettivi (Riesame)

Il modello AQ degli Atenei - 3

La qualità della formazione dei Corsi di Studio

Strumenti essenziali:

a. Adozione di una **Scheda Unica Annuale** dei Corsi di Studio (SUA-CdS) e del **Rapporto Annuale di Riesame**

b. Presenza di un **Presidio della Qualità** destinato alle attività formative

Presidio della Qualità

È istituito e organizzato in modo proporzionato alla numerosità e complessità delle attività formative e di ricerca dell'Ateneo e assume un ruolo centrale nell'Assicurazione Qualità (AQ) di Ateneo attraverso:

- ✓ **la promozione della cultura della qualità nell'Ateneo**
- ✓ **la costruzione dei processi per l'AQ**
- ✓ **la supervisione dello svolgimento adeguato e uniforme delle procedure di AQ**
- ✓ **la proposta di strumenti comuni per l'AQ e di attività formative per la loro applicazione**
- ✓ **il supporto ai Corsi di Studio e ai loro Referenti e ai Direttori di Dipartimento per le attività comuni**
- ✓ **il supporto al miglioramento continuo dei corsi di studio e dei Dipartimenti**

Presidio della Qualità: responsabilità

- attuazione della politica per la qualità definita dagli organi politici di Ateneo
- organizzazione e la supervisione di strumenti comuni (modelli e dati) per l'AQ primo fra tutti la customer satisfaction di studenti e laureati
- progettazione e realizzazione di attività formative ai fini della loro applicazione
- sorveglianza sull'adeguato e uniforme svolgimento delle procedure di AQ in tutto l'Ateneo
- supporto ai Corsi di Studio, ai loro Referenti e ai Direttori di Dipartimento per la formazione e l'aggiornamento del personale (sia docente sia tecnico-amministrativo) ai fini dell'AQ
- supporto alla gestione dei flussi informativi trasversali a tutti i Corsi di Studio

Assicurazione Qualità nella Formazione

La struttura che progetta e realizza il Corso di Studio realizza sistematicamente l'AQ della formazione dei Corsi di Studio attraverso:

- **la definizione degli obiettivi da raggiungere**
- **l'individuazione e la messa in opera delle azioni che permettono di raggiungere gli obiettivi**
- **l'uso di modalità credibili di verifica del loro effettivo raggiungimento**

Gli organi di governo della sede universitaria devono mettere in atto, sotto il controllo del Presidio Qualità, un sistema di AQ di Ateneo capace di promuovere, guidare, sorvegliare e verificare efficacemente le attività dei singoli CdS

Presidio della Qualità: compiti nella Didattica

- **organizzare e verificare l'aggiornamento delle informazioni contenute nelle SUA-CdS di ciascun Corso di Studio dell'Ateneo**
- **organizzare e verificare lo svolgimento delle procedure di AQ per le attività didattiche**
- **organizzare e verificare l'attività di autovalutazione e del Riesame dei Corsi di Studio**
- **organizzare e verificare i flussi informativi da e per il Nucleo di Valutazione e le Commissioni Paritetiche docenti-studenti**
- **valutare l'efficacia degli interventi di miglioramento e delle loro effettive conseguenze**

Assicurazione Qualità nella Ricerca

La struttura che progetta e realizza le attività di ricerca realizza sistematicamente l'AQ della Ricerca che ha il fine di tenere sotto controllo le condizioni di svolgimento delle attività di ricerca attraverso:

- **la definizione degli obiettivi di ricerca da perseguire**
- **l'individuazione e la messa in opera delle azioni che permettono di raggiungere gli obiettivi rimuovendo, ovunque possibile, eventuali ostacoli**
- **l'osservazione del regolare svolgimento delle attività previste**
- **la verifica del grado di effettivo raggiungimento degli obiettivi**

Presidio della Qualità: compiti nella Ricerca

- **organizzare e verificare l'aggiornamento delle informazioni contenute nelle SUA-RD di ciascun Dipartimento dell'Ateneo**
- **organizzare e verificare lo svolgimento delle procedure di AQ per le attività di ricerca**
- **organizzare e verificare i flussi informativi da e per il Nucleo di Valutazione**
- **valutare l'efficacia degli interventi di miglioramento e delle loro effettive conseguenze**

Il Riesame

Il Riesame secondo Anvur

Con questo primo Riesame si intende iniziare un percorso che porti tutti gli atenei, anche quelli che avviano per la prima volta le procedure di Assicurazione di Qualità, a cogliere il senso dell'autovalutazione come processo organizzato, articolato in:

- ✓ analisi e rilievo dei problemi
- ✓ programmazione di attività concrete e finalizzate a risolvere le criticità evidenziate nel corso della gestione corrente della didattica

Il primo Riesame deve privilegiare l'identificazione e le ipotesi di **soluzione immediatamente implementabili delle due o tre criticità rilevanti che si ritengono più importanti**, ai fini di un reale miglioramento della qualità dell'offerta formativa

Il Riesame secondo Anvur: SCADENZE - 1

- **La presentazione del Rapporto di Riesame 2013 avverrà tramite una procedura di *upload*, predisposto dal Cineca, del file Pdf che ciascun Corso di Studio produrrà**
- **Il termine della presentazione è fissato per il 28 febbraio 2013**
- **Ci sono però alcune indicazioni che, pur mantenendo la scadenza al 28 febbraio, rilassano in parte il vincolo**

Il Riesame secondo Anvur: SCADENZE - 2

- **entro il 28/02 upload del PdF con il 1° RdR, proposto e approvato dall'organo collegiale periferico (CCdS, CA, CAD, o CdD)**
- **entro il 29/03 upload del PdF definitivo che potrà sostituire i precedenti tenendo conto delle indicazioni del presidio qualità e delle strutture a cui il CdS fa capo. Questa scadenza non sarebbe procrastinabile per permettere ai NdV di analizzare i Riesami e di valutarli nella relazione che ciascun NVA deve trasmettere all'ANVUR e al MIUR entro il 30 Aprile**

Il Riesame secondo Anvur: ESCLUSIONI

A seguito delle richieste di chiarimento pervenute L'Anvur ha già precisato (vedi pagina Web AVA) **che il Primo Rapporto di Riesame non è richiesto in caso di:**

- ✓ **corsi in via di esaurimento**
- ✓ **corsi di nuova attivazione**

Il Riesame secondo Anvur: DATI - 1

Per la redazione del Riesame saranno disponibili dati in serie storica come ad esempio quelli prodotti ogni anno da:

- ✓ **Nucleo di Valutazione**
- ✓ **Ufficio Statistico**
- ✓ **Rilevazione Opis**
- ✓ **Alma Laurea**

Anvur suggerisce di prendere in considerazione almeno 3 anni/coorti

- ✓ **E' opportuno limitarsi per questo primo riesame ai 3 anni**
- ✓ **E' fondamentale utilizzare i dati forniti dall'Ateneo per evitare problemi di allineamento dati con quelli già trasmessi al Miur**

Il Riesame secondo Anvur: DATI - 2

- ✓ Nell'analisi della situazione e commenti ai dati, **riportare nel campo di testo della Scheda Riesame solo i dati strettamente essenziali per l'analisi**
- ✓ **Evitare quindi di riportare elenchi o collezioni di dati** a disposizione
- ✓ I **dati necessari saranno messe a disposizione dei CdS e dell'Anvur sul sito di Ateneo nella pagina del Team Qualità** e potranno essere richiamate tramite appendici o collegamenti ipertestuali (preferibilmente)
- ✓ **A regime si dovrebbe fare riferimento ai dati caricati nella SUA-CdS** (area C: dati di ingresso, di percorso e di uscita degli studenti; efficacia esterna)

Il Riesame secondo Anvur: AZIONI CORRETTIVE

Nella proposta di azioni correttive Anvur suggerisce di **considerare solo Azioni Correttive (AC) immediatamente applicabili e di cui, nell'anno successivo, si possa constatare l'effettiva efficacia nel quadro "Azioni già intraprese ed esiti"**.

Indicare obiettivi e mezzi, evitando di riportare azioni con scarsi nessi con le criticità evidenziate, richieste generiche o irrealizzabili o dipendenti da altre entità e non controllabili.

Suggerimenti per le Azioni Correttive

In questa fase è assolutamente necessario:

- ✓ limitare il numero delle AC al fine di poterle gestire;
- ✓ correlare le AC alle risorse effettivamente disponibili (indicando obiettivi e mezzi)
- ✓ verificare la possibilità di chiudere le azioni correttive prima del prossimo riesame
- ✓ correlare le AC alle criticità evidenziate tenendo conto del grado di importanza delle stesse
- ✓ le azioni correttive non possono essere riferite a criticità generiche
- ✓ le azioni correttive non possono risultare irrealizzabili con le risorse disponibili o dipendenti da altre entità e non controllabili

La scheda per il Rapporto di Riesame

Gruppo di Riesame

Denominazione del Corso di Studio:
Classe:
Sede:

Indicare chi ha svolto le operazioni di Riesame (gruppo di riesame, componenti e funzioni) e come (organizzazione, ripartizione dei compiti, condivisione)

Gruppo di Riesame: (*o altro nome adottato dell'Ateneo*)
Prof.ssa / Prof. ……(Referente CdS) – Responsabile del Riesame
Dr.ssa / Dr. …… (Docente del CdS e Responsabile QA CdS)
Prof.ssa / Prof. ……(Docente del Cds ed ex Presidente CdS)
Dr.ssa / Dr. ……..(Tecnico Amministrativo con funzione … … …)
Sig.ra/Sig. …….. (Studente)

Sono stati consultati inoltre: … … …
… … …

Il Gruppo di Riesame si è riunito, per la discussione degli argomenti riportati nei quadri delle sezioni di questo Rapporto di Riesame, operando come segue:

- **gg mese anno:**
  - oggetto dell'esame durante seduta o incontro
- **gg mese anno:**
  - oggetto dell'esame durante seduta o incontro

… … …
Presentata e discussa in Consiglio del Corso di Studio il: **gg.mese.anno**

Suggerimenti per il Gruppo di Riesame

- **Il Gruppo di Riesame deve essere presieduto dal Presidente del CdS**
- **Del Gruppo di Riesame devono far parte i Docenti che saranno indicati come Responsabili/Referenti per l'Assicurazione Qualità del CdS** (cfr Scheda SUA-CdS, all. 2 documento Anvur)
- Del Gruppo di Riesame è opportuno che ne faccia parte:
  - il personale TA di supporto per l'attività di didattica
  - almeno uno studente così come previsto dalle ***European Standards and Guidelines*** **(ESG)**
- **E' inoltre opportuno eventuali consultazioni e la collaborazione con il TQ e il TQF per eventuali attività di supporto ricevute**

Approvazione da parte del CdS

Sintesi dell'esito della discussione con il Consiglio del Corso di Studio

Si raccomanda qui la massima sintesi. Qualora su qualche punto siano stati espressi dissensi o giudizi non da tutti condivisi, darne sintetica notizia

Per il primo Riesame, in questa sezione può essere direttamente inserito l'estratto del verbale della seduta del Consiglio di CdS

Il Consiglio del CdS deve:

- **condividere e "fare proprio" il Riesame**
- **assumere la responsabilità di attuare le azioni correttive**
- **destinare risorse adeguate alla loro realizzazione**

Tutto questo deve emergere dal verbale del CdS

A1 - L'INGRESSO, IL PERCORSO, L'USCITA DAL CDS

a – RISULTATI DELLE AZIONI CORRETTIVE ADOTTATE IN PRECEDENZA
Il punto a della scheda A1 non è richiesto per Riesame Iniziale 2013
b – ANALISI DELLA SITUAZIONE, COMMENTO AI DATI
Commenti ai dati, analisi dei punti di forza e delle aree da migliorare,

N:B: Quelli riportati sono 3000 caratteri circa

Scheda A1-b (*meno di 3000 caratteri, spazi inclusi)*

A Berlino, i Ministri si sono rivolti "ai membri di ENQA, in collaborazione con EUA, EURASHE ed ESIB, affinché (…) trovassero il modo di garantire un sistema adeguato di *peer review* da applicare alle agenzie o agli enti di assicurazione della qualità e/o accreditamento." ENQA e i suoi partner hanno risposto a questo mandato partendo dal presupposto che un sistema di peer review delle agenzie non deve includere soltanto una procedura di *peer review* pura e semplice, ma deve anche tenere in attenta considerazione gli standard di qualità che potrebbero essere alla base di una revisione. Inoltre, in fase di elaborazione, si è convenuto che la *peer review* delle agenzie dovrebbe essere interpretata, sostanzialmente, come uno strumento per rendere trasparente, visibile e comparabile la qualità delle diverse agenzie. Lo scopo principale di questo rapporto è dunque la creazione di un registro di agenzie di assicurazione esterna della qualità riconosciute e operanti nel settore dell'istruzione superiore in Europa.In buona sostanza, questa è la risposta alle attese di un possibile aumento, nel prossimo futuro, del numero di enti per l'assicurazione della qualità interessati esclusivamente a trarre profitto dal valore di un marchio di riconoscimento o di accreditamento. L'esperienza proveniente da altri ambiti ha dimostrato che è difficile tenere sotto controllo la proliferazione di tali imprese, ma l'Europa ha una preziosa, forse unica, opportunità di gestire in modo pragmatico questo nuovo mercato, non per proteggere gli interessi delle agenzie già consolidate, ma per garantire che i vantaggi derivanti dall'assicurazione della qualità non siano intaccati da attività illecite svolte da professionisti poco raccomandabili. Il contesto europeo e le sue esigenze sono stati alla base dell'elaborazione delle proposte, ma non è mancata la consapevolezza che esperienze e procedure simili stanno emergendo a livello internazionale. Per queste ragioni, il capitolo inizierà con una breve analisi delle esperienze e delle iniziative internazionali ritenute significative per la stesura di questa parte del rapporto e continuerà delineando le caratteristiche del sistema di *peer review* proposto, elaborato sulla base del principio di sussidiarietà e degli standard europei per le agenzie per l'assicurazione esterna della qualità. A questa descrizione seguirà la presentazione del Registro delle agenzie per l'assicurazione esterna della qualità operanti in Europa. I due capisaldi del registro sono, da un lato, le procedure di *peer review* e, dall'altro, il rispetto degli standard europei da parte delle agenzie. Il capitolo si concluderà con la proposta di creare un Forum consultivo europeo per l'assicurazione della qualità nell'istruzione superiore. Attualmente, l'Europa non è l'unica regione in cui l'assicurazione della qualità dell'istruzione superiore si sviluppa in modo dinamico: non a caso, questa sezione è dedicata alla descrizione di alcune delle esperienze ed iniziative promosse da organizzazioni internazionali.

A1 - L'INGRESSO, IL PERCORSO, L'USCITA DAL CDS

Informazioni e dati da tenere in considerazione

Le fonti primarie per l'analisi richiesta sono: report predisposti nella banca dati dell'Ateneo e dati a disposizione del Corso di Studio. In mancanza di dati forniti appositamente dall'Ateneo, usare i dati prodotti ogni anno per le valutazioni interne (NdV).

Dati di andamento Corso di Studio

- ***in termini di attrattività***

- *numerosità degli studenti in ingresso: può includere immatricolati puri, nuove carriere e iscritti al primo anno*
- *dati e informazioni sulle caratteristiche degli immatricolati (provenienza geografica, per tipo di scuola/laurea triennale, voto di maturità/voto di laurea, eccetera)*
- *se disponibili, dati relativi ai risultati della verifica delle conoscenze iniziali per le lauree triennali e le lauree magistrali a ciclo unico, oppure risultati del test di ammissione per i corsi di studio a numero programmato*
- *risultati della verifica della preparazione personale per le lauree magistrali*

- ***in termini di esiti didattici:***

- *numero di studenti iscritti, (part-time, full time, ripetenti, regolari)*
- *passaggi, trasferimenti, abbandoni in uscita*
- *andamento delle carriere degli studenti (es. quantità di CFU maturati dalle coorti, esami arretrati e tasso superamento esami previsti dal piano di studi)*
- *medie e deviazioni standard dei voti positivi (>17) ottenute negli esami*

- ***in termini di laureabilità:***

- *% di laureati nella durata normale e oltre la durata normale (es dopo 1, 2 e 3 anni) del Corso di Studio*

A1 - L'INGRESSO, IL PERCORSO, L'USCITA DAL CDS

Punti di attenzione raccomandati:

1. *Segnalare se si ritiene che i dati mostrino problemi rilevanti (es per trend negativo e/o in confronto a corsi simili)*
2. *Individuare le cause principali dei problemi segnalati (es. se il problema principale sono i tempi di percorso dello studente si possono considerare cause organizzative, errori nella definizione dei carichi didattici, preparazione degli studenti in entrata inadeguata allo standard formativo del Corso di Studio)*

c – AZIONI CORRETTIVE PROPOSTE
versione da utilizzare per il solo Riesame Iniziale 2013 – in merito a quanto evidenziato, individuare i due problemi che si ritengono di maggiore rilievo, e descrivere le azioni correttive da applicare per porvi rimedio.

Scheda A1-c (*meno di 1500 caratteri, spazi inclusi)*

A1 - L'INGRESSO, IL PERCORSO, L'USCITA DAL CDS

Elementi di attenzione per la compilazione della Sezione A1:

- I dati di riferimento per la compilazione di questa parte saranno messi a disposizione dall'ufficio statistico
- Prima di utilizzare altri dati a disposizione del CdS verificarne l'attendibilità ed eventuali fattori di rischio per il CdS
- Non riportare i dati utilizzati ma inserire i soli dati necessari per fare commenti sintetici che devono assommare ad un max di 3000 caratteri
- Vale in questo caso quanto già segnalato in introduzione sulle azioni correttive

A1 - L'INGRESSO, IL PERCORSO, L'USCITA DAL CDS

Dati messi a disposizione da Sapienza: Dati di andamento dei Corso di Studio

in termini di attrattività

- numerosità degli studenti in ingresso immatricolati puri e iscritti al primo anno;
- dati e informazioni sulle caratteristiche degli immatricolati (provenienza geografica, per tipo di scuola/laurea triennale, voto di maturità/voto di laurea)

in termini di esiti didattici:

- numero di studenti iscritti, (part-time, full time, ripetenti, regolari)
- tasso abbandono in uscita, passaggi e trasferimenti in uscita
- andamento delle carriere degli studenti: CFU acquisiti
- medie e deviazioni standard dei voti positivi (>17) ottenute negli esami (da verificare)

in termini di laureabilità:

- % di laureati nella durata normale e oltre la durata normale (es dopo 1, 2 e 3 anni) del Corso di Studio

A1 - L'INGRESSO, IL PERCORSO, L'USCITA DAL CDS

Dati messi a disposizione da Sapienza: Dati di andamento Corso di Studio

Opinioni studenti

- Elaborazione delle domande del questionario "Opinioni studenti" a livello di singolo corso di studio a.a. 2011/2012.

Indagine Almalaurea

- Profilo laureati (2010-2011): elaborazioni domanda "soddisfazione complessiva per il corso di studi"
- Condizione occupazionale laureati a un anno (2010-2011): elaborazioni domanda "Attualmente lavora?"

A2 – L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

a – RISULTATI DELLE AZIONI CORRETTIVE ADOTTATE IN PRECEDENZA

Il punto a della scheda A2 non è richiesto per Riesame Iniziale 2013

b - ANALISI DELLA SITUAZIONE, COMMENTO AI DATI E ALLE SEGNALAZIONI

Commenti ai dati, analisi dei punti di forza e delle aree da migliorare,

Scheda A2-b (*meno di 3000 caratteri, spazi inclusi)*

A Berlino, i Ministri si sono rivolti "ai membri di ENQA, in collaborazione con EUA, EURASHE ed ESIB, affinché (…) trovassero il modo di garantire un sistema adeguato di *peer review* da applicare alle agenzie o agli enti di assicurazione della qualità e/o accreditamento." ENQA e i suoi partner hanno risposto a questo mandato partendo dal presupposto che un sistema di peer review delle agenzie non deve includere soltanto una procedura di *peer review* pura e semplice, ma deve anche tenere in attenta considerazione gli standard di qualità che potrebbero essere alla base di una revisione. Inoltre, in fase di elaborazione, si è convenuto che la *peer review* delle agenzie dovrebbe essere interpretata, sostanzialmente, come uno strumento per rendere trasparente, visibile e comparabile la qualità delle diverse agenzie. Lo scopo principale di questo rapporto è dunque la creazione di un registro di agenzie di assicurazione esterna della qualità riconosciute e operanti nel settore dell'istruzione superiore in Europa.In buona sostanza, questa è la risposta alle attese di un possibile aumento, nel prossimo futuro, del numero di enti per l'assicurazione della qualità interessati esclusivamente a trarre profitto dal valore di un marchio di riconoscimento o di accreditamento. L'esperienza proveniente da altri ambiti ha dimostrato che è difficile tenere sotto controllo la proliferazione di tali imprese, ma l'Europa ha una preziosa, forse unica, opportunità di gestire in modo pragmatico questo nuovo mercato, non per proteggere gli interessi delle agenzie già consolidate, ma per garantire che i vantaggi derivanti dall'assicurazione della qualità non siano intaccati da attività illecite svolte da professionisti poco raccomandabili. Il contesto europeo e le sue esigenze sono stati alla base dell'elaborazione delle proposte, ma non è mancata la consapevolezza che esperienze e procedure simili stanno emergendo a livello internazionale. Per queste ragioni, il capitolo inizierà con una breve analisi delle esperienze e delle iniziative internazionali ritenute significative per la stesura di questa parte del rapporto e continuerà delineando le caratteristiche del sistema di *peer review* proposto, elaborato sulla base del principio di sussidiarietà e degli standard europei per le agenzie per l'assicurazione esterna della qualità. A questa descrizione seguirà la presentazione del Registro delle agenzie per l'assicurazione esterna della qualità operanti in Europa. I due capisaldi del registro sono, da un lato, le procedure di *peer review* e, dall'altro, il rispetto degli standard europei da parte delle agenzie. Il capitolo si concluderà con la proposta di creare un Forum consultivo europeo per l'assicurazione della qualità nell'istruzione superiore. Attualmente, l'Europa non è l'unica regione in cui l'assicurazione della qualità dell'istruzione superiore si sviluppa in modo dinamico: non a caso, questa sezione è dedicata alla descrizione di alcune delle esperienze ed iniziative promosse da organizzazioni internazionali.

A2 – L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

Informazioni e dati da tenere in considerazione:

Le fonti primarie sono le segnalazioni provenienti da studenti, singolarmente o tramite questionari per studenti e laureandi, da docenti, da personale tecnico-amministrativo e da soggetti esterni all'Ateneo.

- ***dati e segnalazioni ricevute ed opinione degli studenti – in itinere e al termine degli studi - sulle attività didattiche:***
  - *ogni CdS, anche su indicazione dell'Ateneo, del Dipartimento o delle strutture di raccordo, individua all'interno del questionario studenti un set di quesiti su cui concentrare la propria analisi*
  - *profilo di laureati di AlmaLaurea: i giudizi sull'esperienza universitaria*
  - *segnalazioni pervenute tramite la Segreteria del Corso di Studio/Dipartimento/struttura di raccordo*
- ***altre segnalazioni sulle attività didattiche emerse in riunioni del CdS o del Dipartimento o pervenute da docenti o da interlocutori esterni***
  - *coordinamento degli insegnamenti*
  - *argomenti assenti o insufficientemente trattati*
- ***dati e segnalazioni o osservazioni riguardanti le condizioni di svolgimento delle attività di studio:***
  - *disponibilità di calendari, orari ecc.*
  - *infrastrutture e loro fruibilità (v. SUA-CdS Quadro B4: aule, laboratori, aule informatiche, sale studio, biblioteche)*
  - *servizi di contesto (v. SUA-CdS Quadro B5: orientamento in ingresso, orientamento e tutorato in itinere, assistenza per lo svolgimento di periodi di formazione all'estero, assistenza e accordi per la mobilità internazionale degli studenti, assistenza per tirocini e stage, accompagnamento al lavoro, eventuali altri iniziative*
  - *altre segnalazioni pervenute tramite la Segreteria del Corso di Studio/Dipartimento/struttura di raccordo*

A2 – L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

Per compilare questa sezione sono a disposizione:

- **le elaborazioni dei questionari OPIS**
- **le relazioni dei Nuclei di Valutazione delle Facoltà**
- **le relazioni del Nucleo di Valutazione di Ateneo**
- **i dati Alma Laurea**
- **altri dati/segnalazioni a disposizione dei CdS**

A2 – L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

Punti di attenzione raccomandati

1. *Come sono stati discussi gli esiti dei questionari nei Consigli dei Corsi di Studio?*
2. *Come vengono resi pubblici i questionari e i loro esiti?*
3. *Come è intervenuto il Responsabile del Corso di Studio su servizi o soggetti caratterizzati da segnalazioni o rilievi negativi, e in particolare su rilievi ripetuti nel tempo?*
4. *Quali sono stati nell'anno accademico esaminato gli interventi più significativi a seguito di segnalazioni e osservazioni?*

c – AZIONI CORRETTIVE

versione da utilizzare per il solo Riesame Iniziale 2013 – in merito a quanto evidenziato, individuare i due problemi che si ritengono di maggiore rilievo, e descrivere le azioni correttive da applicare per porvi rimedio.

Scheda A2-c (*meno di 1500 caratteri, spazi inclusi)*

A2 – L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

Elementi di attenzione per la compilazione della Sezione A2:

- I dati di riferimento OPIS e Alma Laurea per la compilazione di questa parte saranno messi a disposizione dall'ufficio statistico
- Prima di utilizzare altri dati a disposizione del CdS verificarne l'attendibilità ed eventuali fattori di rischio per il CdS
- Non riportare i dati utilizzati ma inserire i soli dati necessari per fare commenti sintetici che devono assommare ad un max di 3000 caratteri
- Vale in questo caso quanto già segnalato in introduzione sulle azioni correttive

Elementi specifici di attenzione relativamente ai dati OPIS - 1

- le rilevazioni dell'A.A. 2009-10 non dovrebbero presentare problemi sia relativamente al tasso di copertura dei CdS valutati sia al numero di questionari elaborati e ritenuti utili ai fini della valutazione
- le rilevazioni dell'A.A. 2010-11 non dovrebbero presentare problemi sia relativamente al tasso di copertura dei CdS valutati sia al numero di questionari elaborati e ritenuti utili ai fini della valutazione anzi per molti CdS il contributo degli studenti nella rilevazione ha permesso di migliorare i risultati
- nell'A.A. 2011-12 si è passati dal sistema di rilevazione delle opinioni con il cartaceo al sistema di rilevazione informatizzato con una penalizzazione significativa sul piano dei questionari elaborati mentre il tasso di copertura è cresciuto
- nell'A.A. 2012-13 i dati raccolti relativamente al primo semestre di erogazione dei corsi evidenziano che il problema è superato e il numero dei questionari elaborati ha già superato i valori segnati nel 2010-11

Elementi specifici di attenzione relativamente ai dati OPIS - 2

Per gestire queste problematiche si suggerisce pertanto di:

- lavorare sui dati aggregati a livello di CdS e non a livello di insegnamento (questo permette di evitare il problema della bassa numerosità dei questionari per l'A.A. 2011-12) effettuando laddove possibile confronti con le medie a livello di Facoltà segnalando che sono ovviamente disponibili le segmentazioni a livello di singolo insegnamento
- presentare i dati non positivi relativi al numero dei questionari elaborati nel 2011-12 come un naturale assestamento in fase di transizione da un sistema di rilevazione all'altro
- segnalare come siano già state attivate azioni correttive che, come mostrato dalle rilevazioni del primo semestre dell'A.A. 2012-13, sono risultate efficaci come dimostrato dalle elaborazioni disponibili riportandone il valore

A3 – L'ACCOMPAGNAMENTO AL MONDO DEL LAVORO

a - RISULTATI DELLE AZIONI CORRETTIVE ADOTTATE IN PRECEDENZA
Il punto a della scheda A3 non è richiesto per Riesame Iniziale 2013
b - ANALISI DELLA SITUAZIONE, COMMENTO AI DATI
Commenti ai dati, analisi dei punti di forza e delle aree da migliorare,

Scheda A3-b (*meno di 3000 caratteri, spazi inclusi)*

A Berlino, i Ministri si sono rivolti "ai membri di ENQA, in collaborazione con EUA, EURASHE ed ESIB, affinché (…) trovassero il modo di garantire un sistema adeguato di *peer review* da applicare alle agenzie o agli enti di assicurazione della qualità e/o accreditamento." ENQA e i suoi partner hanno risposto a questo mandato partendo dal presupposto che un sistema di peer review delle agenzie non deve includere soltanto una procedura di *peer review* pura e semplice, ma deve anche tenere in attenta considerazione gli standard di qualità che potrebbero essere alla base di una revisione. Inoltre, in fase di elaborazione, si è convenuto che la *peer review* delle agenzie dovrebbe essere interpretata, sostanzialmente, come uno strumento per rendere trasparente, visibile e comparabile la qualità delle diverse agenzie. Lo scopo principale di questo rapporto è dunque la creazione di un registro di agenzie di assicurazione esterna della qualità riconosciute e operanti nel settore dell'istruzione superiore in Europa.In buona sostanza, questa è la risposta alle attese di un possibile aumento, nel prossimo futuro, del numero di enti per l'assicurazione della qualità interessati esclusivamente a trarre profitto dal valore di un marchio di riconoscimento o di accreditamento. L'esperienza proveniente da altri ambiti ha dimostrato che è difficile tenere sotto controllo la proliferazione di tali imprese, ma l'Europa ha una preziosa, forse unica, opportunità di gestire in modo pragmatico questo nuovo mercato, non per proteggere gli interessi delle agenzie già consolidate, ma per garantire che i vantaggi derivanti dall'assicurazione della qualità non siano intaccati da attività illecite svolte da professionisti poco raccomandabili. Il contesto europeo e le sue esigenze sono stati alla base dell'elaborazione delle proposte, ma non è mancata la consapevolezza che esperienze e procedure simili stanno emergendo a livello internazionale. Per queste ragioni, il capitolo inizierà con una breve analisi delle esperienze e delle iniziative internazionali ritenute significative per la stesura di questa parte del rapporto e continuerà delineando le caratteristiche del sistema di *peer review* proposto, elaborato sulla base del principio di sussidiarietà e degli standard europei per le agenzie per l'assicurazione esterna della qualità. A questa descrizione seguirà la presentazione del Registro delle agenzie per l'assicurazione esterna della qualità operanti in Europa. I due capisaldi del registro sono, da un lato, le procedure di *peer review* e, dall'altro, il rispetto degli standard europei da parte delle agenzie. Il capitolo si concluderà con la proposta di creare un Forum consultivo europeo per l'assicurazione della qualità nell'istruzione superiore. Attualmente, l'Europa non è l'unica regione in cui l'assicurazione della qualità dell'istruzione superiore si sviluppa in modo dinamico: non a caso, questa sezione è dedicata alla descrizione di alcune delle esperienze ed iniziative promosse da organizzazioni internazionali.

A3 – L'ACCOMPAGNAMENTO AL MONDO DEL LAVORO

Informazioni e dati da tenere in considerazione:

- *statistiche di ingresso dei laureati nel mercato del lavoro*
- *contatti documentati con enti o imprese con cui si sono stretti accordi per le attività di stage o tirocinio degli studenti durante il corso degli studi, acquisizione del loro parere sulla preparazione degli studenti*

Punti di attenzione raccomandati:

1. *Attraverso quali modalità il CdS favorisce l'occupabilità dei propri laureati (ad es. tirocini, contratti di alto apprendistato, stage, seminari)? Quali sono i riscontri del mondo del lavoro? Come se ne tiene conto?*
2. *Quali sono le situazioni a cui porre rimedio?*

c – AZIONI CORRETTIVE PROPOSTE

versione da utilizzare per il solo Riesame Iniziale 2013 – in merito a quanto evidenziato, individuare i due problemi che si ritengono di maggiore rilievo, e descrivere le azioni correttive da applicare per porvi rimedio.

Scheda A3-c (*meno di 1500 caratteri, spazi inclusi)*

A3 – L'ACCOMPAGNAMENTO AL MONDO DEL LAVORO

Per compilare questa sezione sono a disposizione:

- **i dati Alma Laurea**
- **i dati del Progetto Soul**
- **altri dati/segnalazioni a disposizione dei CdS**

A3 – L'ACCOMPAGNAMENTO AL MONDO DEL LAVORO

Elementi di attenzione per la compilazione della Sezione A3:

- I dati Alma Laurea di riferimento per la compilazione di questa parte saranno messi a disposizione dall'ufficio statistico
- Per questa attività di Riesame si è ritenuto prematuro utilizzare i dati rilevati dal progetto Soul perché non ancora consolidati e affetti da potenziali elementi di rischio per Sapienza
- Prima di utilizzare altri dati a disposizione del CdS verificarne l'attendibilità ed eventuali fattori di rischio per il CdS
- Non riportare i dati utilizzati ma inserire i soli dati necessari per fare commenti sintetici che devono assommare ad un max di 3000 caratteri
- Vale in questo caso quanto già segnalato in introduzione sulle azioni correttive