

|                      |                              |                          |                                |
|----------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| <b>Oggetto:</b>      | <b>Gestione AQ di Ateneo</b> |                          |                                |
| <b>N. o.d.g.: 03</b> | <b>S.A. 15/04/2014</b>       | <b>Verbale n. 4/2014</b> | <b>UOR: Direzione generale</b> |

|    | <b>Qualifica</b>                                                                         | <b>Nome e Cognome</b> | <b>Presenze</b> |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------|
| 1  | Rettore – Presidente                                                                     | Luigi Lacchè          | P               |
| 2  | Direttore Dip.to Scienze della formazione, dei beni culturali e del turismo              | Michele Corsi         | P               |
| 3  | Direttore Dip.to Studi umanistici: lingue, mediazione, storia, lettere, filosofia        | Filippo Mignini       | P               |
| 4  | Direttore Dip.to Giurisprudenza                                                          | Ermanno Calzolaio     | P               |
| 5  | Direttore Dip.to Scienze politiche, della comunicazione e delle relazioni internazionali | Francesco Adornato    | P               |
| 6  | Direttore Dip.to Economia e diritto                                                      | Giulio Salerno        | P               |
| 7  | Rappresentante professori di I fascia                                                    | Massimo Montella      | G               |
| 8  | Rappresentante professori di I fascia                                                    | Patrizia Oppici       | P               |
| 9  | Rappresentante professori di I fascia                                                    | Claudia Cesari        | G               |
| 10 | Rappresentante professori di II fascia                                                   | Stefano Polenta       | G               |
| 11 | Rappresentante professori di II fascia                                                   | Paola Nicolini        | P               |
| 12 | Rappresentante dei ricercatori                                                           | Natascia Mattucci     | G               |
| 13 | Rappresentante dei ricercatori                                                           | Tiziana Montecchiari  | P               |
| 14 | Rappresentante degli studenti                                                            | Francesco Annibali    | P               |
| 15 | Rappresentante degli studenti                                                            | Simona Sanna          | A               |
| 16 | Rappresentante degli studenti                                                            | Lorenzo Longo         | P               |
| 17 | Rappresentante del p.t.a.                                                                | Anna Cimorelli        | P               |
| 18 | Rappresentante del p.t.a.                                                                | Andrea Dezi           | P               |
| 19 | Rappresentante del p.t.a.                                                                | Giuseppe D'Antini     | P               |

Sono inoltre presenti il Direttore generale, dott. Mauro Giustozzi, con funzioni di segretario verbalizzante e il Prorettore, prof.ssa Rosa Marisa Borraccini.

Al termine della discussione, il Senato accademico,  
**esaminata** la relazione istruttoria predisposta dall'Ufficio competente con i relativi documenti;

**ritenuto** di condividere le motivazioni e di fare propria la proposta di deliberazione con esso formulata (*eventuale: apportando delle integrazioni e modifiche alla proposta stessa come specificato nel dispositivo*);

**visto** che con riferimento alla proposta di deliberazione è stata resa l'attestazione di regolarità tecnico-giuridica prescritta dall'art. 26 comma 3 del Regolamento generale di organizzazione;

**visto** il D.P.R. 1 febbraio 2010, n. 76, concernente la struttura e il funzionamento dell'Agenzia Nazionale di Valutazione del Sistema Universitario e della Ricerca (ANVUR);

**vista** la Legge 30 dicembre 2010, n. 240 con relativi decreti attuativi e in particolare quelli connessi all'art. 6 per le convenzioni con atenei ed enti pubblici di ricerca;

**visto** il D.Lgs., 27 gennaio 2012, n. 19, recante "Valorizzazione dell'efficienza delle Università e conseguente introduzione di meccanismi premiali nella distribuzione di risorse pubbliche sulla base di criteri definiti ex ante anche mediante la previsione di un sistema di accreditamento periodico delle università e la valorizzazione della figura dei ricercatori a tempo indeterminato non confermati al primo anno di attività, a norma dell'articolo 5, comma 1, lettera a), della legge 30 dicembre 2010, n. 240.";

**visto** il D.M. nr. 47 del 30/01/2013 "Autovalutazione, Accreditamento iniziale e periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio e Valutazione periodica";

**visto** il documento ANVUR approvato dal Consiglio Direttivo in data 9 gennaio 2013 in cui viene definito (punto C.3.) Il Presidio di Qualità di Ateneo;

**visto** il D.R. n. 108 del 7 febbraio 2013 di nomina e costituzione del Presidio di Qualità di Ateneo;

**visto** il D.R. n. 402 del 31 luglio 2013 di parziale modifica del D.R. n. 108 del 7 febbraio 2013;

**visto** il D.M. nr. 1059 del 23/12/2013 con cui si modifica il D.M. nr. 47 del 30/01/2013

**considerata** la necessità, anche alla luce dei recenti indirizzi emanati dall'ANVUR, di procedere all'approvazione da parte del Senato Accademico di procedure e processi atti a garantire l'accREDITamento dei CdS e delle Sedi, nonché al mantenimento dei requisiti previsti dalla normativa vigente;

**con le astensioni dei senatori Cimorelli e D'Antini;**

**delibera** di approvare la documentazione allegata quale sistema di AQ di Ateneo.



**unIMC**

l'umanesimo che innova

# **MANUALE DELLA QUALITÀ DI ATENEO**

## Sommario

|          |                                           |           |
|----------|-------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>GENERALITÀ</b>                         | <b>4</b>  |
| 1.1      | INTRODUZIONE                              | 4         |
| 1.2      | SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE | 4         |
| 1.3      | RIFERIMENTI TERMINOLOGIA E ACRONIMI       | 5         |
| 1.4      | PROCESSI DELL'ORGANIZZAZIONE              | 5         |
| <b>2</b> | <b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>     | <b>7</b>  |
| 2.1      | SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE             | 7         |
| 2.2      | RIFERIMENTI                               | 7         |
| 2.3      | SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ        | 7         |
| 2.4      | GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DELL'AQ     | 7         |
| 2.4.1    | Manuale della Qualità                     | 8         |
| 2.4.2    | Procedure                                 | 8         |
| 2.4.3    | Documenti vari                            | 8         |
| 2.4.4    | Registrazioni                             | 8         |
| 2.5      | RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE            | 8         |
| 2.5.1    | Impegno della Direzione                   | 8         |
| 2.5.2    | Attenzione focalizzata allo studente      | 8         |
| 2.6      | PIANIFICAZIONE                            | 9         |
| 2.6.1    | Obiettivi della Qualità                   | 9         |
| 2.6.2    | Pianificazione del sistema di AQ          | 9         |
| 2.7      | RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE  | 9         |
| 2.7.1    | Responsabilità ed Autorità                | 9         |
| 2.7.2    | Assicurazione Qualità di Ateneo           | 10        |
| 2.8      | RAPPORTO ANNUALE DI RIESAME CdS           | 12        |
| 2.9      | RAPPORTO DI RIESAME CICLICO CdS           | 12        |
| <b>3</b> | <b>GESTIONE DELLE RISORSE UMANE</b>       | <b>14</b> |
| 3.1      | SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE             | 14        |
| 3.2      | RIFERIMENTI                               | 14        |
| 3.3      | MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE        | 14        |

|            |                                                                                     |           |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.3.1      | Risorse Umane: Personale Docente .....                                              | 15        |
| 3.3.2      | Risorse Umane: Personale Tecnico e Amministrativo.....                              | 16        |
| 3.3.3      | Formazione ed informazioni .....                                                    | 16        |
| <b>3.4</b> | <b>INFRASTRUTTURE ED AMBIENTE DI LAVORO .....</b>                                   | <b>16</b> |
| 3.4.1      | Manutenzione Ordinaria .....                                                        | 17        |
| 3.4.2      | Manutenzione Straordinaria .....                                                    | 17        |
| <b>4</b>   | <b>EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....</b>                                                 | <b>18</b> |
| <b>4.1</b> | <b>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....</b>                                           | <b>18</b> |
| <b>4.2</b> | <b>RIFERIMENTI .....</b>                                                            | <b>18</b> |
| <b>4.3</b> | <b>PIANIFICAZIONE DEI PROCESSI.....</b>                                             | <b>18</b> |
| <b>4.4</b> | <b>PROCESSI RELATIVI AGLI STUDENTI.....</b>                                         | <b>18</b> |
| 4.4.1      | Comunicazioni .....                                                                 | 18        |
| <b>4.5</b> | <b>PROGETTAZIONE E SVILUPPO .....</b>                                               | <b>19</b> |
| 4.5.1      | Pianificazione della progettazione .....                                            | 19        |
| 4.5.2      | Dati di Ingresso della Progettazione e Sviluppo .....                               | 19        |
| 4.5.3      | Dati di Uscita della Progettazione e Sviluppo.....                                  | 20        |
| 4.5.4      | Verifica, Riesame e Validazione della Progettazione .....                           | 20        |
| 4.5.5      | Modifiche alla Progettazione .....                                                  | 20        |
| <b>4.6</b> | <b>EROGAZIONE DEL SERVIZIO .....</b>                                                | <b>21</b> |
| 4.6.1      | Tenuta sotto controllo delle attività di erogazione del servizio di formazione..... | 21        |
| 4.6.2      | Validazione dei processi di erogazione di servizi di formazione .....               | 21        |
| 4.6.3      | Erogazione dei servizi di Supporto alla Didattica .....                             | 22        |
| <b>5</b>   | <b>MISURAZIONI ANALISI E MIGLIORAMENTO .....</b>                                    | <b>24</b> |
| <b>5.1</b> | <b>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....</b>                                           | <b>24</b> |
| <b>5.2</b> | <b>RIFERIMENTI .....</b>                                                            | <b>24</b> |
| <b>5.3</b> | <b>MONITORAGGI E MISURAZIONI .....</b>                                              | <b>24</b> |
| 5.3.1      | Valutazioni delle Prestazioni del Sistema.....                                      | 24        |
| <b>5.4</b> | <b>GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ .....</b>                                          | <b>25</b> |
| <b>5.5</b> | <b>GESTIONE DEI RECLAMI .....</b>                                                   | <b>26</b> |
| <b>5.6</b> | <b>ANALISI DEI DATI.....</b>                                                        | <b>26</b> |
| <b>5.7</b> | <b>GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE.....</b>                           | <b>26</b> |

# 1 GENERALITÀ

## 1.1 INTRODUZIONE

«L'Università degli studi di Macerata è un'istituzione pubblica che riconosce l'istruzione e la ricerca come beni fondamentali per lo sviluppo di una società fondata sulla conoscenza, a vantaggio dell'intera comunità» (Statuto, art. 1)

«L'Università ha per fini primari la promozione e l'organizzazione della ricerca; lo sviluppo e la diffusione, ai più elevati livelli intellettuali, delle conoscenze umanistiche, scientifiche e tecnologiche; l'istruzione e l'alta formazione universitaria e professionale; la formazione continua e ricorrente» (Statuto, art. 2).

L'organizzazione e l'attività amministrativa, finanziaria e contabile sono preordinate ai compiti scientifici e didattici dell'Ateneo e sono volte a facilitare il raggiungimento dei relativi obiettivi. Le finalità istituzionali dell'Ateneo sono perseguite nel rispetto dei principi di economicità, efficienza, efficacia, trasparenza e promozione del merito, secondo criteri di qualità ispirati al metodo della programmazione e del controllo di gestione.

I principi dell'autonomia finanziaria e di spesa e della conseguente responsabilità personale sono assunti a fondamento della gestione dell'Ateneo.

## 1.2 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE

Il presente Manuale Qualità (MQ) è il principale documento del Sistema di Assicurazione Qualità dell'Università degli studi di Macerata. Contiene i criteri generali e le linee guida del Sistema di Assicurazione Qualità, descrive le responsabilità nell'ambito dell'organizzazione, testimonia e comunica la politica della Qualità adottata, definisce la struttura e le responsabilità di tutti i processi che hanno influenza sulla qualità del servizio erogato e trova piena applicazione alla *Mission* e *Vision* declinati nel Piano Strategico 2013/2018 dell'Università degli studi di Macerata.

Il presente MQ si applica alla progettazione ed erogazione dei corsi di Studio dei seguenti Dipartimenti:

1. Economia e Diritto;
2. Giurisprudenza;
3. Scienze della Formazione, dei Beni Culturali e del Turismo;
4. Scienze Politiche, della Comunicazione e delle Relazioni Internazionali;
5. Studi Umanistici - Lingue, Mediazione, Storia, Lettere, Filosofia.

Il presente MQ si applica inoltre alla progettazione ed erogazione dei corsi di dottorato in seno alla Scuola di Dottorato di Ateneo.

In prospettiva, il sistema AQ di Ateneo prevedrà l'individuazione di apposite procedure, per l'accREDITAMENTO dei corsi di cui all'art. 2 del Regolamento Didattico di Ateneo come di seguito elencati, nonché dell'attività di ricerca:

- i corsi di specializzazione;
- i corsi di dottorato di ricerca;
- i corsi della Scuola di studi superiori;
- i corsi di eccellenza;
- i master di primo e di secondo livello;
- i tirocini formativi attivi (T.F.A.) per la formazione degli insegnanti di scuola secondaria di primo e secondo grado;

- i corsi di formazione per il conseguimento della specializzazione per le attività di sostegno didattico agli alunni con disabilità;
- i corsi di perfezionamento, di aggiornamento e di formazione permanente e continua.

### 1.3 RIFERIMENTI TERMINOLOGIA E ACRONIMI

Il presente Manuale della Qualità e la restante documentazione del Sistema Qualità sono stati redatti secondo le indicazioni contenute nel documento “Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario Italiano” dell’ANVUR del 9.1.2013 e documenti correlati.

Elenco dei principali acronimi del manuale:

|         |                                                                  |
|---------|------------------------------------------------------------------|
| AQ      | Sistema di Assicurazione di qualità                              |
| SA      | Senato Accademico                                                |
| CdA     | Consiglio di Amministrazione                                     |
| DIR     | Direttore di Dipartimento                                        |
| CdD     | Consiglio di Dipartimento                                        |
| PCCU    | Presidente del Consiglio della Classe Unificato                  |
| PCC     | Presidente del Consiglio della Classe                            |
| CCU     | Consiglio della Classe Unificato                                 |
| CC      | Consiglio della Classe                                           |
| CP      | Commissione Paritetica Docenti - Studenti                        |
| CdS     | Corso di Studi                                                   |
| GR      | Gruppo di Riesame di CdS                                         |
| NdV     | Nucleo di Valutazione                                            |
| PQA     | Presidio Qualità di Ateneo                                       |
| RAQ     | Responsabile assicurazione qualità di Dipartimento               |
| RQ      | Responsabile assicurazione qualità di CdS                        |
| ADOSS   | Area per la didattica, l’orientamento ed i servizi agli studenti |
| MQ      | Manuale Qualità                                                  |
| SD      | Segreteria Didattica                                             |
| SUA-CdS | Scheda Unica Annuale del Corso di Studio                         |
| AC      | Azione Correttiva                                                |
| AP      | Azione Preventiva                                                |
| NC      | Non Conformità                                                   |

### 1.4 PROCESSI DELL’ORGANIZZAZIONE

Tutta l’attività dell’Università degli studi di Macerata è stata organizzata in processi (si veda figura 1).

In tale figura sono rappresentati tutti i processi e le relative interazioni (evidenziando le principali informazioni/dati scambiati).

I processi individuati sono i seguenti:

- Progettazione e sviluppo della didattica dei CdS e dei Corsi di Dottorato;
- Gestione risorse umane;
- Gestione risorse materiali e approvvigionamenti;
- Formazione Studenti;
- Servizi alla didattica;

Come si evince dalla figura 1 le modalità e le responsabilità dello svolgimento dei processi sopra elencati sono attribuite a soggetti diversi all’interno dell’Ateneo:

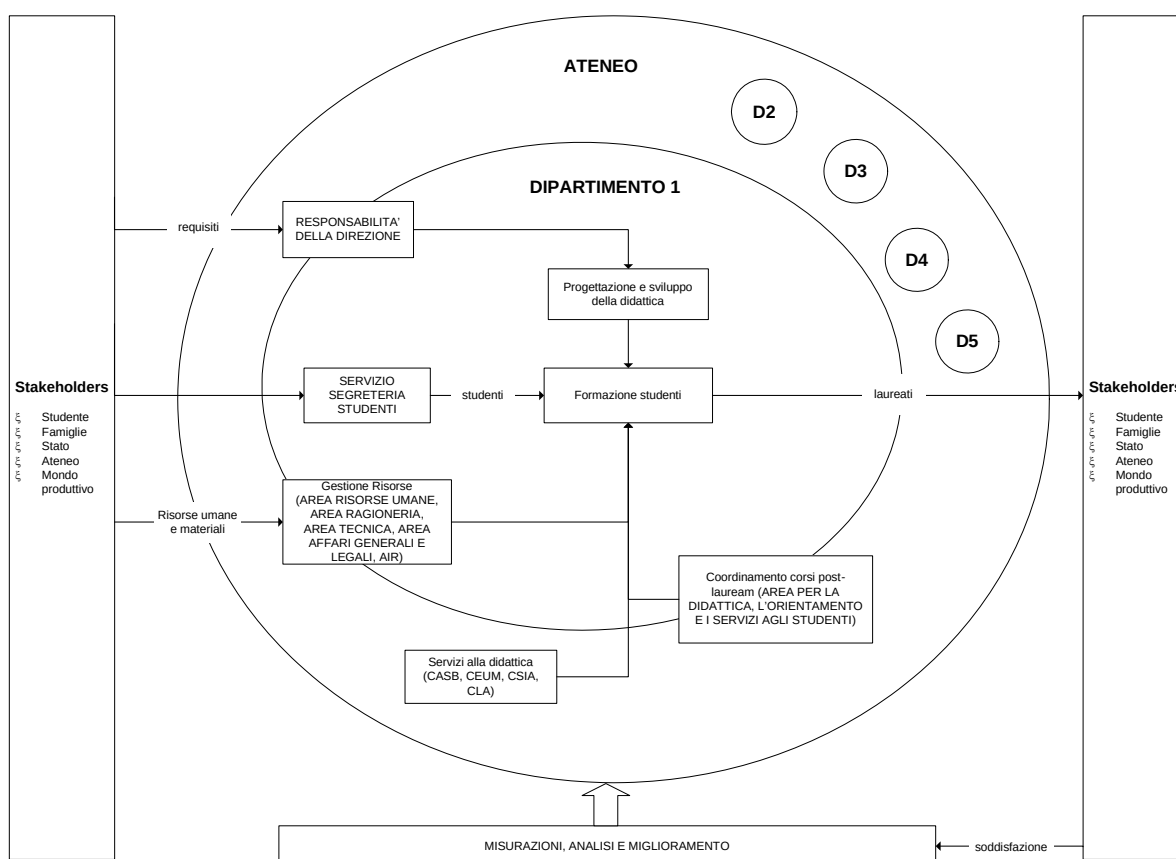
- il processo di progettazione e sviluppo della didattica è gestito dai Consigli Unificati delle Classi e dal Dipartimento per le rispettive competenze;

- il processo di gestione risorse umane è gestito dall'Area Risorse Umane tranne che per alcune attività di competenza dei singoli Dipartimenti;
- il processo di gestione risorse materiali e approvvigionamenti è gestito dall'Area Affari Generali e Legali, dall'Area Tecnica e dall'Area Ragioneria;
- il processo formazione studenti è gestito dai Dipartimenti;
- il processo servizi alla didattica è gestito dall'Area per la Didattica, l'Orientamento e i servizi agli studenti, dai Servizi di Segreteria Studenti dei Dipartimenti, dall'Area Ricerca e Internazionalizzazione e dai seguenti centri: CLA; CEUM; CSIA; CASB.

Sono stati inoltre definiti i seguenti processi gestionali:

1. gestione dei documenti, dei dati e delle registrazioni;
2. riesame annuale e ciclico di CdS;
3. misurazione e miglioramenti (non conformità, azioni correttive/preventive, audit interni, controllo del processo e monitoraggio degli indicatori relativi ai singoli processi).

Ove necessario, sono state sviluppate delle procedure documentate che descrivono nel dettaglio le singole attività dei processi.



**FIGURA 1: PROCESSI DELL'ORGANIZZAZIONE**



## **2 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE**

### **2.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

Il Capitolo 2 del MQ ha lo scopo di presentare il Sistema di Assicurazione Qualità (AQ) descrivendone la gestione documentale e tutta l'organizzazione per garantire l'attuazione e l'efficacia del Sistema.

Inoltre ha lo scopo di descrivere le modalità e le responsabilità con cui vengono gestiti i rapporti annuali e ciclici di riesame di CdS.

### **2.2 RIFERIMENTI**

- Documento "Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario Italiano" dell'ANVUR del 9.1.2013 e documenti correlati.

### **2.3 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

L'Università degli studi di Macerata ha deciso di adottare un Sistema di Assicurazione Qualità (AQ), sviluppato in conformità al documento "Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario Italiano" dell'ANVUR.

Il Sistema di Assicurazione Qualità è basato su un approccio per processi ed è adeguatamente Documentato.

Per la corretta applicazione dell'AQ e per il suo miglioramento continuo, si adotta il metodo "PLAN – DO – CHECK - ACT" (pianificare – eseguire – verificare - agire), il quale riesce a fornire i migliori risultati quando pienamente assorbito dalla cultura dell'organizzazione ed utilizzato in maniera pratica e formalizzata nello svolgimento delle attività interne e nella erogazione dei servizi.

La pianificazione accurata di tutte le attività permette di prevenire errori e disservizi.

La continua verifica e misurazione dei risultati serve a perfezionare le metodiche dell'AQ e a stimolare l'evoluzione della mentalità del personale coinvolto, il quale apporta il proprio determinante contributo all'eccellenza delle attività svolte ed alla soddisfazione degli studenti.

L'aggiornamento, e quindi l'adeguatezza dell'AQ alle sempre nuove esigenze degli studenti e degli altri soggetti interessati, è garantito dai riesami periodici dell'AQ nonché dai continui miglioramenti e dalle azioni correttive rivolte a tutte le attività dell'Università degli studi di Macerata relative ai Corsi di Studio.

Il servizio erogato dipende dall'impegno di tutte le persone che svolgono attività influenti sul livello di qualità dello stesso, nell'ambito della politica della Qualità definita dalla Direzione, e secondo le prescrizioni, la struttura e le risorse del AQ dell'Università degli studi di Macerata.

### **2.4 GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DELL'AQ**

Il sistema di AQ è documentato in maniera da dare evidenza della sua attuazione e consentire di monitorarlo, misurarlo e poterne migliorare continuamente l'efficacia.

La documentazione sviluppata include:

1. il Manifesto del PQA che comprende una dichiarazione documentata sulla politica per la qualità e sugli obiettivi per la qualità;
2. manuale della qualità (MQ);
3. procedure;
4. documenti vari;
5. registrazioni.

### 2.4.1 Manuale della Qualità

Il MQ è il documento di riferimento che descrive il sistema di AQ dell'Università degli studi di Macerata.

Scopo di tale manuale è quello di:

- presentare l'organizzazione;
- descrivere l'AQ definendone il campo di applicazione;
- descrivere i processi costituenti l'organizzazione definendone le interazioni;
- richiamare e/o includere tutte le procedure documentate predisposte per l'AQ.

### 2.4.2 Procedure

Le procedure sono documenti prescrittivi che definiscono a livello operativo come condurre in maniera pianificata e sistematica le attività in conformità alle prescrizioni della normativa di riferimento, alla politica della qualità e al MQ; le procedure riportano una descrizione dettagliata delle modalità operative, delle responsabilità e degli strumenti per svolgere le attività e per conseguire gli obiettivi di Qualità.

### 2.4.3 Documenti vari

Documenti sintetici e di facile interpretazione definiti per garantire il supporto della attività da svolgere, necessari quindi per assicurare un'efficace pianificazione, funzionamento, monitoraggio, misurazione e controllo di alcuni processi (es. Regolamenti Interni).

### 2.4.4 Registrazioni

Le registrazioni forniscono l'evidenza dello svolgimento delle attività previste e della Qualità conseguita.

## 2.5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

### 2.5.1 Impegno della Direzione

La Direzione ha sviluppato e messo in atto un sistema di AQ impegnandosi al miglioramento continuo della sua efficacia applicandolo in particolare:

- Definisce le Politiche e gli obiettivi per la Qualità di Ateneo;
- Mette in atto, sotto il controllo del PQA, un sistema di AQ di Ateneo capace di promuovere, guidare, sorvegliare e verificare efficacemente le attività dei singoli CdS;
- Garantisce la sostenibilità della didattica;
- Garantisce la sostenibilità economico-finanziaria dell'offerta formativa di Ateneo;
- Garantisce il rispetto dei requisiti di struttura per l'erogazione dell'offerta formativa di Ateneo;
- Garantisce il rispetto dei requisiti di docenza dell'offerta formativa di Ateneo;
- Garantisce il rispetto dei requisiti di AQ dell'offerta formativa di Ateneo;
- Approva i Rapporti Annuali e ciclici di Riesame di CdS;
- Mette a disposizione le risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi di AQ di Ateneo;
- Approva le schede SUA-CdS;

### 2.5.2 Attenzione focalizzata allo studente

L'AQ è progettato in maniera tale da identificare le esigenze degli studenti e di tutte le parti interessate, per poi tradurle in requisiti che l'offerta formativa deve rispettare.

Per determinare le esigenze degli studenti si utilizzano:

- indagini sul grado di inserimento dei laureati nel mondo del lavoro e sulle esigenze post – lauream;
- statistiche relative al mercato del lavoro nell'ambito territoriale di riferimento;

- dati sulla *customer satisfaction*: in particolare vengono somministrati agli studenti dei questionari di valutazione del corso, con domande relative alle modalità di svolgimento del corso, al materiale didattico, ai supporti didattici (lucidi, audiovisivi), all'organizzazione, alle strutture.

Le modalità di rilevamento dati e di gestione delle informazioni sulla *customer satisfaction* sono descritte nel capitolo 5 "Misurazioni, Analisi e Miglioramento".

I requisiti derivanti dall'analisi dei dati sulla *customer satisfaction* vengono inseriti fra i dati di ingresso nel processo di progettazione del servizio e/o fra gli obiettivi della qualità.

## 2.6 PIANIFICAZIONE

### 2.6.1 Obiettivi della Qualità

Gli obiettivi della qualità sono stabiliti annualmente dal Rettore e dagli organi di governo dell'Ateneo. Gli obiettivi vengono stabiliti tenendo conto:

1. della politica della qualità;
2. del budget disponibile;
3. di una stima dei miglioramenti conseguibili;
4. di piani e programmi di sviluppo a breve termine.

Fra gli obiettivi stabiliti annualmente vi sono quelli che prevedono il controllo di indicatori definiti per i singoli processi dell'Università degli Studi di Macerata.

### 2.6.2 Pianificazione del sistema di AQ

Il sistema di AQ è pianificato e gestito attraverso un sistema documentale descritto come sopra.

## 2.7 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

### 2.7.1 Responsabilità ed Autorità

Le responsabilità ed autorità descritte di seguito derivano da quanto previsto dallo Statuto di Ateneo, dal regolamento dei Dipartimenti e da altre leggi, circolari ministeriali ecc. applicabili ai singoli Corsi di Studio, integrato da quanto richiesto dal Documento "Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario Italiano" dell'ANVUR del 9.1.2013 e documenti correlati.

Lo Statuto di Ateneo definisce le responsabilità generali sia degli organi centrali dell'Ateneo sia delle strutture organizzative primarie e derivate, incluse quelle direttamente responsabili della gestione dell'offerta formativa, in particolare del CdD e del Direttore di Dipartimento.

Le norme generali per il funzionamento delle strutture universitarie, ove non vincolate da norme di carattere nazionale sono contenute nel Regolamento Generale di Ateneo. In particolare, le scelte di carattere organizzativo, strutturale e di gestione di tutte le attività di carattere generale dell'Ateneo sono responsabilità degli organi centrali di governo (Senato Accademico e Consiglio di Amministrazione) e sono in genere originate da proposte del Dipartimento (in sede di Consiglio di Dipartimento e/o delle varie commissioni di supporto). Il regolamento di Dipartimento integra e precisa a livello di Dipartimento i compiti e le responsabilità già previsti per organismi e funzioni dai documenti di Ateneo sopra citati. In particolare, a livello di Dipartimento, le responsabilità legate all'utilizzo delle risorse messe a disposizione dall'Ateneo e al coordinamento organizzativo dell'attività didattica dei Corsi di Studio attivati spettano al Consiglio di Dipartimento e al Direttore di Dipartimento.

L'organizzazione ed il coordinamento delle attività didattiche previste all'interno del Corso di Studio spettano al Consiglio unificato delle classi formato come da regolamento di Ateneo. Il CCU si riunisce periodicamente e le sue deliberazioni vengono acquisite e discusse nell'ambito del CdD.

Nell'organigramma dell'Ateneo allegato sono rappresentati i rapporti gerarchici e le linee di comunicazione esistenti tra le principali funzioni.

La descrizione dei principali compiti e delle responsabilità per le funzioni dell'Ateneo che hanno rilevanza ai fini della qualità del servizio erogato sono descritte nel Regolamento di Ateneo.

### 2.7.2 Assicurazione Qualità di Ateneo

Con apposito decreto rettorale è stato istituito il Presidio Qualità di Ateneo (PQA) così come previsto dal DM 47/2013, che costituisce la struttura centrale, integrata da strutture periferiche, a livello di Dipartimenti e di CdS.

Il PQA incorpora responsabilità istituzionali e funzioni tecnico-organizzative al fine di assicurare l'ottimale funzionamento delle attività di Assicurazione della Qualità. A tale scopo, il PQA promuove, supervisiona e coordina la cultura della Qualità nell'Ateneo; fornisce strumenti comuni per costruire i processi per l'AQ; offre una congrua formazione; fornisce feedback e pareri sulle attività di miglioramento intraprese dai Corsi di studio, avvalendosi della rete dei Referenti Qualità di Dipartimento e di Corso di studio, al fine di perseguire una diffusione capillare e orientata al miglioramento continuo del sistema di AQ.

Pertanto, interagendo con gli organi di governo dell'Ateneo e favorendo una adeguata sinergia tra PQA, Nucleo di Valutazione e Commissione paritetica docenti-studenti, il PQA ha le seguenti competenze:

- consulenza agli organi di governo dell'Ateneo ai fini della definizione e dell'aggiornamento della politica per l'AQ e dell'organizzazione per la formazione e la ricerca e per la loro AQ;
- definizione e aggiornamento degli strumenti per l'attuazione della politica per l'AQ dell'Ateneo, con particolare riferimento alla definizione e all'aggiornamento dell'organizzazione (processi e struttura organizzativa) per l'AQ della formazione dei CdS e della ricerca dei Dipartimenti;
- organizzazione e gestione delle attività di formazione del personale coinvolto nell'AQ della formazione e della ricerca (in particolare organi di gestione dei CdS e dei Dipartimenti e CP);
- sorveglianza e monitoraggio del regolare e adeguato svolgimento delle procedure di AQ per le attività di formazione (con particolare riferimento alla rilevazione delle opinioni degli studenti, dei laureandi e dei laureati, al periodico aggiornamento delle informazioni contenute nella SUA-CdS, alle attività periodiche di riesame dei CdS e all'efficacia delle azioni correttive e di miglioramento, anche pianificando attività di audit interno) e di ricerca (con particolare riferimento al periodico aggiornamento delle informazioni contenute nella SUA-RD), in conformità a quanto programmato e dichiarato, e promozione del miglioramento della qualità della formazione e della ricerca;
- supporto ai CdS e ai Dipartimenti per le attività comuni;
- supporto alla gestione dei flussi informativi e documentali relativi all'assicurazione della qualità con particolare attenzione a quelli da e verso organi di governo dell'Ateneo, NdV, Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti, Dipartimenti e CdS.

Per svolgere tali funzioni, il PQA è articolato in ambiti distinti, concernenti la didattica, la ricerca e le relative attività di supporto.

Per quanto riguarda le funzioni nelle attività formative, il PQA:

- organizza, con lo specifico supporto dell'Area per la didattica, l'orientamento ed i servizi agli studenti, le attività che condurranno i Corsi di studio alla redazione della SUA-CdS, garantendo sostegno e adeguatezza del flusso di informazioni, supporto alla soluzione di problemi, verificando in itinere ed ex-post l'effettivo e corretto completamento della SUA-CdS;
- organizza, con lo specifico supporto dell'Area per la didattica, l'orientamento ed i servizi agli studenti, le attività che conducono i Corsi di studio alla redazione dei Riesami annuali e ciclici, affiancando i Presidenti dei Corsi di Studio e offrendo una puntuale verifica del lavoro svolto, fermo restando che la responsabilità nella elaborazione dei contenuti e delle analisi è della Struttura che l'ha redatto;

- con lo specifico supporto dell'Area per la didattica, l'orientamento ed i servizi agli studenti", raccoglie, verifica e trasmette i flussi informativi da e per il Nucleo di valutazione e le Commissioni paritetiche docenti-studenti;
- valuta costantemente, sia in itinere che ex post, l'efficacia degli interventi di miglioramento, ne incoraggia l'implementazione e incentiva l'individuazione di strumenti adeguati per l'individuazione di aspetti da migliorare (completezza dei dati da utilizzare, organizzazione di incontri e tavoli di lavoro, sensibilizzazione all'individuazione di "non-conformità", utilizzo del sistema dei "reclami/proposte di miglioramento" da parte dell'utenza ecc.).

Per quanto riguarda le funzioni nelle attività di ricerca, il PQA:

- organizza, con lo specifico supporto dell'Area ricerca e Internazionalizzazione, le attività che condurranno i Direttori dei Dipartimenti alla redazione della SUA-RD, garantendo sostegno e adeguatezza del flusso di informazioni, supporto per la soluzione di problemi;
- verifica in itinere e ex-post l'effettivo e corretto completamento della SUA-RD;
- valuta, con lo specifico supporto dell'Area ricerca e Internazionalizzazione e del delegato alla ricerca, l'efficacia degli interventi di miglioramento proposti, ne incoraggia l'implementazione e incentiva l'individuazione di tutti i possibili strumenti per l'individuazione di aspetti da migliorare, sia nell'organizzazione della struttura della ricerca a livello dipartimentale e di ateneo, sia in relazione ai prodotti della ricerca (per esempio, qualità delle sedi di pubblicazione anche in relazione al loro impact factor, citazioni ricevute, indici bibliometrici) che alla partecipazione a progetti di ricerca e nella ricerca applicata;
- organizza, con lo specifico supporto dell'Area ricerca e Internazionalizzazione, le attività di AQ per la ricerca garantendo processi comuni, incontri organizzativi/formativi in itinere, verifica e feedback ex-post;
- con lo specifico supporto dell'Area ricerca e Internazionalizzazione, raccoglie, verifica e trasmette i flussi informativi da e per il Nucleo di valutazione e le Commissioni paritetiche docenti-studenti.

Per garantire una diffusione capillare dell'Assicurazione Qualità, accanto al livello centrale, costituito dal Presidio, l'organizzazione dell'AQ si articola a livello periferico all'interno dell'Ateneo nelle seguenti strutture:

- almeno un docente ed una unità di personale tecnico-amministrativo come Responsabili Assicurazione Qualità di Dipartimento;
- almeno un docente e una unità di personale tecnico-amministrativo (che può coprire, di norma, anche un corso di classe unificato) come Responsabili Assicurazione Qualità per ciascun Corso di Studio.

I Responsabili Assicurazione Qualità a livello di Dipartimento hanno la responsabilità di:

- promuovere, guidare, sorvegliare e verificare l'efficacia delle attività di AQ all'interno del Dipartimento;
- garantire il corretto flusso informativo tra il Presidio Qualità di Ateneo ed i Referenti Qualità di Corso di Studio;
- monitorare, in collaborazione con i RQ di CdS, il corretto svolgimento delle attività didattiche e dei servizi di supporto;
- pianificare e coordinare lo svolgimento di verifiche interne;
- Relazionare al PQA, con cadenza annuale, sullo stato del Sistema di Gestione per la Qualità (stato delle Non Conformità, Azioni correttive/preventive, esito delle verifiche interne);

I Responsabili Assicurazione Qualità a livello dei CdS hanno la responsabilità di:

- promuovere, guidare, sorvegliare e verificare l'efficacia delle attività di AQ all'interno del Corso di Studio;

- collaborare, come membro del Gruppo di Riesame (GR), alla stesura dei Rapporti Annuale e Ciclici di Riesame CdS;
- promuovere qualsiasi altra iniziativa volta al miglioramento della didattica, avendo cura di darne adeguata evidenza nelle procedure di qualità;
- monitorare, in collaborazione con il RAQ di Dipartimento, il corretto svolgimento delle attività didattiche e dei servizi di supporto, inclusi quelli erogati in modalità centralizzata;
- controllare il rispetto degli orari di lezione e di ricevimento dei docenti, anche avvalendosi della collaborazione dei tutors e del personale tecnico-amministrativo del Dipartimento cui il CdS afferisce;
- verificare la corretta pubblicazione dei calendari delle lezioni e degli esami;
- verificare la corretta pubblicazione dei programmi degli insegnamenti del CdS, con le relative modalità di esame;
- verificare la regolarità della rilevazione on-line dell'opinione degli studenti e dei laureati, della trasmissione al GR e alla Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CP) dei risultati della rilevazione complessiva e al singolo docente dei risultati del proprio insegnamento, eventualmente in rapporto ai dati complessivi di CdS informare tempestivamente il Presidente del Consiglio della Classe Unificato (PCCU) di qualunque problema riguardante il corretto svolgimento delle attività didattiche, anche in base alle segnalazioni degli studenti.

## 2.8 RAPPORTO ANNUALE DI RIESAME CdS

Il riesame annuale CdS è l'atto finale dell'attività di Riesame svolta annualmente, al fine di tenere sotto controllo le attività di formazione, i loro strumenti, i servizi e le infrastrutture. Attraverso il Rapporto di Riesame l'istituzione tiene sotto controllo la validità della progettazione e la permanenza delle risorse attraverso il monitoraggio dei dati, la verifica dell'efficacia degli interventi migliorativi adottati, la pianificazione di azioni di miglioramento.

In particolare, il Rapporto si basa sull'analisi dei dati quantitativi riferiti al percorso di formazione proposto (ingresso, regolarità del percorso, uscita e accompagnamento al mondo del lavoro) e degli indicatori da essi derivati, analisi condotta tenendo anche conto dell'evoluzione dei dati nel corso degli anni accademici precedenti, delle criticità osservate o segnalate sui singoli moduli che compongono il percorso di formazione. Attraverso questo lavoro di analisi l'Istituzione mira a mettere in evidenza tre aspetti:

- gli effetti delle azioni correttive già intraprese negli anni accademici precedenti;
- i punti di forza e le aree da migliorare che emergono dall'analisi di dati quantitativi (ingresso nel modo universitario, regolarità del percorso di studio, ingresso nel mondo del lavoro) o da problemi osservati o segnalati nel percorso di formazione;
- gli interventi volti a introdurre azioni correttive sugli elementi critici messi in evidenza o ad apportare miglioramenti.

## 2.9 RAPPORTO DI RIESAME CICLICO CdS

Il Rapporto di Riesame ciclico CdS è una attività ciclica su un medio periodo di 3/5 anni, in funzione della durata del Corso di Studio e della periodicità dell'accreditamento e comunque in preparazione di una visita di accreditamento periodico. Il Rapporto di Riesame ciclico mette in luce principalmente la permanenza della validità degli obiettivi di formazione e del sistema di gestione utilizzato dal Corso di Studio per conseguirli. Prende quindi in esame l'attualità della domanda di formazione che sta alla base del Corso di

Studio, le figure professionali di riferimento e le loro competenze, la coerenza dei risultati di apprendimento previsti dal Corso di Studio nel suo complesso e dai singoli insegnamenti, l'efficacia del sistema di gestione del Corso di Studio. Sulla base di tale riesame vengono individuate le eventuali e conseguenti modifiche degli ordinamenti didattici.

Per ciascuno di questi elementi il Rapporto di Riesame ciclico documenta, analizza e commenta:

- gli effetti delle azioni correttive annunciate nei Rapporti di Riesame ciclico precedenti;
- i punti di forza e le aree da migliorare che emergono dall'analisi del periodo in esame e dalle prospettive del periodo seguente;
- gli interventi correttivi sugli elementi critici messi in evidenza, i cambiamenti ritenuti necessari in base a mutate condizioni e le azioni volte ad apportare miglioramenti.

## **3 GESTIONE DELLE RISORSE UMANE**

### **3.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

Il Capitolo 3 del MQ ha lo scopo di descrivere le attività, identificare, procurare e gestire le risorse necessarie all'attuazione del progetto formativo.

Tale capitolo si applica a tutte le risorse dell'Ateneo.

### **3.2 RIFERIMENTI**

- Documento "Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario Italiano" dell'ANVUR del 9.1.2013 e documenti correlati

### **3.3 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE**

L'università degli studi di Macerata è organizzata secondo quanto descritto nello Statuto di Autonomia e nel Regolamento Generale di Ateneo. L'Università di Macerata, per l'attività didattico-scientifica e di ricerca e per soddisfare particolari esigenze culturali e del tessuto socio economico, può operare in sedi decentrate. Il Senato Accademico, su proposta dei Dipartimenti interessati e acquisito il parere favorevole del Consiglio di Amministrazione, può decentrare in tali sedi anche parzialmente le attività didattiche dei corsi.

Gli organi dell'Università degli studi di Macerata si suddividono in:

- a) organi di governo;
- b) organi consultivi.

Sono organi di governo:

1. il rettore;
2. il senato accademico;
3. il consiglio di amministrazione.

Sono organi consultivi:

1. consiglio degli studenti;
2. comitato unico di garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni;
3. collegio di disciplina;
4. collegio dei Revisori dei Conti;
5. nucleo di valutazione di Ateneo.

L'Ateneo è articolato in strutture Didattico-Scientifiche, Strutture di Servizio e Strutture Amministrative.

Sono strutture Didattico-Scientifiche:

- a) le Classi di Corsi di studio
- b) i Dipartimenti;
- c) le Scuole di specializzazione;
- d) i Corsi di dottorato di ricerca;

L'attività didattica dell'Università può esplicarsi anche attraverso l'istituzione delle seguenti strutture didattiche e dei relativi corsi di studio:

- a) la Scuola di Studi Superiori;
- b) i Corsi di perfezionamento, di aggiornamento, di educazione continua e ricorrente;
- c) i Master di primo e secondo livello.



Ove la realizzazione degli obiettivi formativi lo richieda e al fine di favorire una migliore utilizzazione delle risorse possono essere istituiti corsi di studio interdipartimentali e/o interuniversitari, secondo quanto previsto dal Regolamento didattico di Ateneo.

Sono Strutture di Servizio:

1. CASB
2. CSIA
3. CEUM
4. CLA

Sono strutture Amministrative:

1. Area per la Didattica, l'Orientamento e i Servizi agli Studenti
2. Area Affari Generali e Legali
3. Area Risorse Umane
4. Area Ricerca ed Internazionalizzazione
5. Area Ragioneria
6. Area Tecnica
7. Area per la gestione delle infrastrutture informatiche e di rete

I Dipartimenti dell'Università sono:

1. Dipartimento di economia e diritto;
2. Dipartimento di giurisprudenza;
3. Dipartimento di scienze della formazione, dei beni culturali e del turismo;
4. Dipartimento di scienze politiche, della comunicazione e delle relazioni internazionali;
5. Dipartimento di studi umanistici – lingue, mediazione, storia, lettere, filosofia.

Ciascun professore e ricercatore afferisce ad un solo Dipartimento dell'Ateneo.

Sono organi dei Dipartimenti:

- a) il Consiglio di Dipartimento;
- b) il Direttore;
- c) il Consiglio di Direzione, ove previsto dal Regolamento di Dipartimento.

### **3.3.1 Risorse Umane: Personale Docente**

In sede di programmazione didattica per l'anno accademico successivo entro i termini previsti dal Ministero per la definizione dell'offerta formativa, i Consigli di Dipartimento definiscono i manifesti degli studi (Regolamento Didattico) con l'indicazione degli insegnamenti da attivare.

Dopo aver provveduto all'attribuzione dei compiti didattici ai docenti, il Consiglio di Dipartimento, anche dietro proposta dei Consigli di Classe/Consigli di Classi Unificate, procede alla copertura degli insegnamenti rimasti vacanti con le modalità previste dalla normativa vigente e dai regolamenti interni di Ateneo (attribuzione degli insegnamenti a titolo gratuito o retribuito o bando pubblico).

Nel caso di bando pubblico, entro il termine di scadenza, gli interessati inoltrano domanda al Direttore del Dipartimento corredata di tutta la documentazione richiesta.

Esaminate le domande, il Consiglio di Dipartimento delibera l'attribuzione dell'attività didattica.

Sulla base della delibera del Consiglio di Dipartimento viene emesso il decreto rettorale di attribuzione dell'attività didattica.

La liquidazione dei contratti è subordinata alla consegna del registro delle attività didattiche effettuate.

Il reclutamento del personale docente di I e II fascia avviene secondo le disposizioni di cui agli artt. 18 e 24 della L. 240/2010 e del Regolamento di Ateneo.

Alle procedure di reclutamento dei ricercatori si applicano le norme di cui all'art. 24 della L. 240/2010 e del Regolamento di Ateneo.

Il PQA verifica che l'individuazione del fabbisogno di personale docente sia conforme alla programmazione delle attività didattiche e di ricerca dell'Ateneo.

### **3.3.2 Risorse Umane: Personale Tecnico e Amministrativo**

Le assunzioni del personale tecnico ed amministrativo sono effettuate nell'ambito della programmazione triennale del fabbisogno di personale e dei suoi eventuali aggiornamenti.

Il Consiglio di Amministrazione definisce, nell'ambito del predetto fabbisogno:

- l'ammontare della spesa per le nuove assunzioni e per le progressioni verticali del personale in servizio;
- il numero di posti da destinare all'accesso dall'esterno;
- il numero di posti da destinare alla progressione verticale del personale di servizio, suddivisi per categorie ed aree, tenuto conto dei limiti e dei vincoli delle disposizioni vigenti in materia di concorsi riservati;
- le strutture alle quali assegnare i posti destinati all'accesso dall'esterno e/o i criteri per l'assegnazione.

Le procedure concorsuali si svolgono con modalità che garantiscono l'imparzialità, l'economicità e la celerità di espletamento, mediante l'adozione di meccanismi oggettivi e trasparenti idonei a verificare il possesso dei requisiti professionali ed attitudinali richiesti dalla posizione da ricoprire.

Prima di espletare la procedura concorsuale devono essere effettuate la mobilità interna e la mobilità esterna.

Il reclutamento del personale tecnico ed amministrativo all'Università degli studi di Macerata, a tempo pieno o parziale, è subordinato alla normativa vigente.

### **3.3.3 Formazione ed informazioni**

E' responsabilità del Presidio di Qualità di Ateneo e della rete dei Referenti Qualità di Dipartimento e di Corso di Studio informare tutto il personale interessato dell'esistenza di un Sistema di Assicurazione Qualità e di procedure relative. È responsabilità della Direzione pubblicizzare adeguatamente la politica della qualità e gli obiettivi che sono stati fissati per perseguire tale politica. Formazione specifica viene impartita allo scopo di rendere consapevole tutto il personale della rilevanza e della importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi per la qualità. Le informazioni necessarie per il controllo del processo e per garantire la qualità del servizio sono definite nel D.Lgs n. 19 del 27 gennaio 2012, nel D.M. n. 47 del 23 gennaio 2013 e s.m.i. nonché nel Documento "Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario Italiano" dell'ANVUR del 9.1.2013 e documenti correlati.

Inoltre si utilizzano i dati provenienti dai questionari compilati dagli studenti, dal personale dell'Ateneo e dal mondo del lavoro esterno.

Le modalità e le responsabilità di raccolta ed elaborazione è dell'Ufficio Pianificazione, Innovazione e Controllo di Gestione il flusso di tali informazioni è definito di volta in volta negli specifici capitoli del manuale e/o nelle procedure di Ateneo.

## **3.4 INFRASTRUTTURE ED AMBIENTE DI LAVORO**

L'Ateneo definisce, predispone e mantiene attive tutte le infrastrutture necessarie ad ottenere la conformità ai requisiti dei servizi erogati.

### 3.4.1 Manutenzione Ordinaria

La manutenzione ordinaria viene predisposta ed attuata attraverso due tipologie di fascicoli:

- il primo, denominato “Manuale d’Uso”, dove sono presenti tutte le voci delle possibili manutenzioni da attuare, innanzitutto descrive la tipologia di elemento (es. porta, barriera al vapore ecc.), suggerimenti di uso corretto, l’elenco delle possibili anomalie riscontrabili (es. corrosione, fessurazioni ecc.) ed infine l’elenco dei controlli e delle manutenzioni eseguibili dall’utente, comprensivi delle cadenze degli stessi e della tipologia di ditta da interpellare;
- il secondo, denominato “Programma di Manutenzione” e realizzato per ciascun immobile, elenca tutti i componenti, sia strutturali che impiantistici, presenti nell’edificio stesso. Per ciascuna voce, di fianco, sono subito disponibili sia la frequenza con cui il controllo deve essere effettuato che la tipologia di verifica (a vista, test, ispezione strumentale ecc.).

In uno scadenziario, necessario al fine di ottimizzare i controlli da effettuare sono elencate le voci da verificare e le varie scadenze da rispettare, riferite all’anno in corso.

### 3.4.2 Manutenzione Straordinaria

Per le manutenzioni non programmabili con carattere d’urgenza è necessario intervenire immediatamente, prendendo le dovute precauzioni in situazioni che mettono in pericolo l’incolumità pubblica, indipendentemente da quanto predisposto all’interno del programma di manutenzione di cui al paragrafo precedente.

La necessità dell’intervento è comunicata talvolta dagli stessi dipendenti dell’Università attraverso e-mail o telefono, poi valutata personalmente dal personale dell’ufficio tecnico in seguito a sopralluogo. A volte, invece, il riscontro avviene direttamente da parte del personale.

Per la verifica della rispondenza degli edifici universitari alle norme di prevenzione incendi occorre tener conto delle loro destinazioni d’uso, accertando in particolare se queste ultime siano comprese tra quelle elencate nell’allegato A del D.M. 16/02/1982, assoggettate a controllo da parte del Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco.

#### Edifici con attività comprese nell’elenco di cui al D.M. 16/02/1982

Occorre attivare tutte le procedure finalizzate all’ottenimento del rilascio del Certificato di Prevenzione Incendi (C.P.I.). Come prima cosa dovrà essere elaborato un progetto di prevenzione incendi finalizzato all’ottenimento del parere di conformità, individuando tutte le attività soggette ed applicando la normativa cogente.

Ottenuto il suddetto parere di conformità dal Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco bisognerà predisporre un progetto dei lavori di messa a norma dell’edificio in esame. Per l’esecuzione di questi lavori dovranno essere applicate le procedure previste dal diagramma di flusso per la realizzazione delle opere pubbliche.

A lavori conclusi e solo dopo aver adempiuto a tutti gli obblighi previsti dal D. Lgs. 81/08 (documento della sicurezza, piano di emergenza ed evacuazione, registro dei controlli antincendio, etc.) si presenterà la richiesta del Certificato di Prevenzione Incendi che verrà rilasciato solo dopo il sopralluogo dei tecnici del Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco.

#### Edifici con attività non comprese nell’elenco di cui al D.M. 16/02/1982

Per gli edifici nei quali vengono svolte attività non comprese nell’elenco di cui al D.M. 16/02/1982, oltre a mettere in atto tutti gli adempimenti previsti dal D.Lgs. 81/08, occorrerà provvedere alla messa a norma dell’edificio ai fini della prevenzione incendi seguendo le prescrizioni contenute nel D.M. 10 marzo 1998. Tale messa a norma dovrà essere realizzata attraverso la progettazione di interventi per l’esecuzione dei quali si applicano le procedure previste dal diagramma di flusso per la realizzazione delle opere pubbliche. In questo caso l’osservanza delle norme di prevenzione incendi non viene verificata direttamente dal Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco, ma occasionalmente dagli enti preposti alle verifiche di sicurezza.

## **4 EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **4.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

Il Capitolo 4 del MQ ha lo scopo di determinare, pianificare ed attuare i processi che sono necessari all'erogazione del servizio. Per ciascun processo vengono descritte le modalità di gestione e controllo identificandone nel contempo anche le relative responsabilità.

Tale capitolo si applica a tutti i processi che sono necessari a raggiungere gli obiettivi stabiliti per la qualità dei propri servizi formativi.

### **4.2 RIFERIMENTI**

- Statuto di autonomia;
- Regolamento di Ateneo;
- Regolamento di Dipartimento;
- Documento "Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario Italiano" dell'ANVUR del 9.1.2013 e documenti correlati.

### **4.3 PIANIFICAZIONE DEI PROCESSI**

L'Ateneo ha pianificato l'erogazione del servizio attraverso l'identificazione e lo sviluppo di processi che consentono di:

- definire chiaramente gli obiettivi di qualità ed i requisiti attesi dal servizio erogato
- fornire le risorse specifiche per erogare il servizio
- definire le attività di verifica, validazione, monitoraggio, ispezione e prova sul servizio compresi i relativi criteri di accettabilità
- definire la documentazione di supporto e le registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi ed i servizi risultanti ottemperino ai requisiti attesi.

I processi pianificati sono composti da:

- il processo di progettazione e sviluppo della didattica è gestito dai Dipartimenti.
- il processo di gestione risorse umane è gestito dall'Area Risorse Umane tranne che per alcune attività di competenza dei singoli Dipartimenti.
- il processo di gestione risorse materiali e approvvigionamenti è gestito dall'Area Affari Generali e Legali, dall'Area Tecnica e dall'Area Ragioneria.
- il processo formazione Studenti è gestito dai Dipartimenti.
- il processo Servizi alla didattica è gestito dall'Area per la Didattica, l'Orientamento e i Servizi agli Studenti, dai servizi di Segreteria Studenti dei Dipartimenti, dall'Area Ricerca ed Internazionalizzazione e dai seguenti centri: CLA; CSIA; CEUM; CASB.

Nei paragrafi successivi ognuno di questi processi viene descritto in dettaglio, specificando per ognuno gli input, gli output, gli obiettivi relativi alla qualità, i metodi di controllo utilizzati e la documentazione di supporto.

### **4.4 PROCESSI RELATIVI AGLI STUDENTI**

#### **4.4.1 Comunicazioni**

Le comunicazioni agli studenti sono gestite dal Dipartimento e dal Servizio Segreteria Studenti.

Ogni anno, in periodi compatibili con una successiva eventuale iscrizione, vengono svolte iniziative promozionali, quali creazione di manifesti e locandine in cui viene descritta l'attività del singolo Corso di Studio, interventi in rete, sulla stampa e sulle radio locali, visite e giornate di promozione nelle scuole superiori.

Le informazioni riguardanti i Corsi di Studio sono riportate in maniera sintetica sulle pagine web dei Dipartimenti e nel sito dell'Università degli studi di Macerata.

Le Direzioni di Dipartimento rendono pubblici calendari degli esami. Le informazioni relative al calendario degli esami e ad eventuali spostamenti di esami, lezioni, ricevimento studenti possono essere reperite presso le apposite pagine web e le bacheche dei Dipartimenti di afferenza dei docenti.

Gli studenti comunicano le loro valutazioni circa l'attività didattica attraverso i questionari per la valutazione dell'attività didattica. Tali informazioni di ritorno sono gestite dall'organizzazione come dati in ingresso per la progettazione dell'attività didattica.

Gli studenti possono altresì compilare un modulo (disponibile presso le sedi o nei siti web delle singole strutture) per segnalare disservizi e/o azioni di miglioramento, gestite dall'organizzazione tramite apposita procedura.

## **4.5 PROGETTAZIONE E SVILUPPO**

Le modalità di progettazione e sviluppo vengono dettagliate nella procedura "Progettazione e sviluppo didattica" di Ateneo.

### **4.5.1 Pianificazione della progettazione**

Il CdD di ogni Dipartimento pianifica e tiene sotto controllo l'attività di progettazione ed aggiornamento di ogni singolo nuovo Corso di Studio che il relativo Dipartimento voglia attivare nel proprio ordinamento. Durante tale pianificazione il CdD stabilisce:

- le singole fasi che comporranno la progettazione, lo sviluppo e l'aggiornamento;
- le attività di riesame, di verifica e di validazione adatte per ogni fase;
- le responsabilità ed autorità per la progettazione.

La pianificazione standard si suddivide nelle seguenti fasi:

1. raccolta di dati e informazioni sul progetto dell'anno trascorso;
2. valutazione e verifica del progetto dell'anno trascorso anche in relazione agli anni precedenti;
3. riesame della progettazione;
4. elaborazione del nuovo progetto;
5. validazione della progettazione durante e dopo l'erogazione del servizio.

I responsabili e i tempi di ogni fase sono definiti dal Direttore del Dipartimento. Se nella gestione della progettazione sono coinvolti diversi gruppi, nella pianificazione vengono individuati i referenti specifici in modo da assicurare comunicazioni efficaci ed una chiara attribuzione di responsabilità. Tale pianificazione viene aggiornata con il progredire della progettazione.

### **4.5.2 Dati di Ingresso della Progettazione e Sviluppo**

L'individuazione e la disponibilità dei dati e dei requisiti di base diventano fondamentali ai fini della progettazione. L'analisi dei dati permette sia di progettare il servizio in modo che esso soddisfi gli utenti, sia di capire quali siano le caratteristiche del servizio da tenere sotto controllo per assicurarne la qualità.

Le principali caratteristiche del servizio da prendere in considerazione e da controllare derivano dai dati emersi dalle schede di valutazione, dalle delibere del Consiglio di Dipartimento e dagli indicatori previsti per il monitoraggio dei processi e sono definite, nelle procedure "Formazione Studenti" e "Progettazione e Programmazione Didattica del CdS".

I dati di ingresso comprendono:

- leggi, decreti, regolamenti cogenti relativi a contenuti e struttura del Corso di Studio

- politiche per la qualità di Ateneo
- progetto del Corso di Studio relativo all'Anno Accademico corrente
- risorse disponibili per docenti, personale tecnico, amministrativo, infrastrutture, materiali di supporto, risorse finanziarie, aziende per tirocini.
- risultati dell'Anno Accademico in svolgimento e dei precedenti
- dati di *customer satisfaction*
- dati relativi a frequenze alle attività didattiche, formative e professionalizzanti già attivate
- dati relativi all'inserimento dei laureati nel mondo del lavoro e alla soddisfazione da parte delle aziende
- esigenze espresse ed implicite di tutte le parti interessate per quanto riguarda la figura professionale del laureato.

#### 4.5.3 Dati di Uscita della Progettazione e Sviluppo

Per ogni Corso di Studio i risultati della progettazione vengono inseriti nella "Guida dello Studente". Le caratteristiche fondamentali della progettazione sono rappresentate dalle tabelle di articolazione dei corsi di laurea negli anni, contenenti:

- l'elenco di tutti gli insegnamenti, suddivisi per anno e per semestre/trimestre;
- gli obiettivi formativi, i programmi e il docente titolare dei singoli insegnamenti;
- i crediti di ciascuna attività formativa.

I progetti contengono inoltre tutte le informazioni più importanti per usufruire in maniera corretta del servizio formativo.

I progetti vengono emessi su proposta dei CCU/CC previa approvazione del CdD che approva gli ordinamenti didattici dei Corsi e ne cura l'inserimento nella Guida dello Studente.

Attraverso una serie di indicatori vengono monitorati i processi fondamentali del servizio formativo erogato.

#### 4.5.4 Verifica, Riesame e Validazione della Progettazione

Il progetto viene verificato per assicurare la conformità dei risultati della progettazione ai dati in ingresso anche paragonando progetti/esperienze precedenti con il progetto che si sta sviluppando.

Il progetto viene riesaminato in base ai risultati della progettazione, considerando i dati elaborati per il monitoraggio delle eventuali criticità.

Le modalità, le responsabilità e le fasi per l'esecuzione delle verifiche e dei riesami della progettazione sono definite nella procedura "Progettazione e programmazione didattica del CdS".

La validazione della progettazione avviene al termine dell'erogazione del servizio previsto ed ha l'obiettivo di verificare l'effettiva soddisfazione delle esigenze degli utenti (studenti, portatori di interesse). Il risultato della validazione viene analizzato nel riesame annuale di CdS, nel quale si annotano gli scostamenti tra quanto elaborato nel progetto e i risultati dello svolgimento del progetto.

Le registrazioni dell'attività di verifica, riesame e validazione della progettazione, costituite da verbali di sedute e/o da documenti formali di approvazione da parte del CdD e/o degli organi competenti, vengono conservate secondo le regole stabilite nel Regolamento di Dipartimento ed utilizzate in sede di elaborazione del nuovo progetto.

#### 4.5.5 Modifiche alla Progettazione

Le modifiche al progetto e le loro modalità di applicazione vengono discusse ed approvate dalla CCU/CC e poi dal Consiglio di Dipartimento prima dell'inizio di ogni anno accademico, in vista dell'emanazione dei nuovi documenti dell'offerta e quindi del nuovo Manifesto degli Studi.

La registrazione delle modifiche, costituite in verbali di sedute e/o in documenti formali di approvazione da parte del Direttore, vengono conservate secondo le regole stabilite nello Statuto di Ateneo.

## **4.6 EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **4.6.1 Tenuta sotto controllo delle attività di erogazione del servizio di formazione**

Le modalità di gestione dei processi relativi all'erogazione del servizio di formazione vengono dettagliate nella procedura "Formazione Studenti" di Dipartimento.

Sono responsabili del processo di erogazione del servizio formativo e del controllo dello stesso il CdD e il Direttore di Dipartimento. Il processo formativo si attua principalmente attraverso la partecipazione attiva ai corsi (lezioni, attività di laboratorio, esercitazioni, seminari e corsi integrativi...); lo studio personale, condotto a partire dal materiale didattico relativo ai programmi dei corsi, integrato da eventuali e ulteriori approfondimenti, anche avvalendosi dei servizi offerti dalla rete delle biblioteche; i colloqui con i docenti e collaboratori didattici, per i quali sono predisposti orari pubblici di ricevimento; le interazioni con le aziende (tirocini). Il singolo corso di studio deve monitorare i servizi erogati.

A tale scopo, i servizi offerti sono posti a confronto con il quadro specifico della programmazione definito in fase di progettazione e offerto agli studenti attraverso una documentazione apposita e la pubblicazione della Guida dello Studente.

Per il controllo vengono utilizzati i seguenti metodi:

- monitoraggio della *customer satisfaction* relativamente ai servizi;
- verifiche interne periodiche;
- Analisi dei reclami e delle segnalazioni pervenute;
- trattamento delle NC eventualmente riscontrate nell'erogazione dei servizi.

### **4.6.2 Validazione dei processi di erogazione di servizi di formazione**

La valutazione del processo formativo e dei servizi avviene attraverso: verifica dell'apprendimento valutazione dell'erogazione del processo formativo e dei servizi.

La prova finale consiste in un esame di cui sono specificate le modalità (prova scritta, orale o entrambe) nel programma presentato dal docente.

Le registrazioni degli esami sono costituite dai relativi verbali, compilati a cura dell'apposita commissione.

La verifica dell'attività di tirocinio è affidata ad un tutor accademico, il quale accerta che il tirocinio si stia svolgendo secondo quanto pianificato.

La valutazione delle modalità di erogazione del processo formativo e dei servizi viene effettuata attraverso:

- monitoraggio della *customer satisfaction* relativamente alle attività di formazione;
- verifiche interne periodiche (audit interni);

analisi degli indicatori. L'Ufficio Pianificazione, Innovazione e Controllo di Gestione, in collaborazione con l'Area per la Didattica, l'Orientamento ed i Servizi agli Studenti, rileva ogni anno, e trasmette ai soggetti interessati, i dati riguardanti la valutazione degli studenti sull'attività didattica, con riferimento in particolare ai singoli insegnamenti.

In sede di riesame annuale CdS, viene valutato, attraverso gli indicatori definiti nelle schede di processo e le valutazioni effettuate dagli studenti, l'andamento del servizio e gli scostamenti significativi tra obiettivi prefissati e risultati raggiunti; rispetto ai requisiti specificati in sede di progettazione secondo quanto emerso dagli indicatori definiti nelle schede di processo e dalle Schede di valutazione corsi dei Dipartimenti.



I dati che scaturiscono dall'attività di monitoraggio dei processi vengono utilizzati per intraprendere opportune azioni di miglioramento.

### 4.6.3 Erogazione dei servizi di Supporto alla Didattica

#### 4.6.3.1 CASB

Il Centro d'Ateneo per i servizi bibliotecari è l'organo di coordinamento e di supporto tecnico del Sistema Bibliotecario d'Ateneo. Svolge, da un lato, funzioni di analisi, stimolo e supporto alla politica bibliotecaria delle strutture universitarie, progettando e gestendo servizi biblioteconomici utili all'attività interna del Sistema; dall'altro, cura l'offerta di servizi centralizzati indirizzati all'utenza accademica, volti a facilitare la ricerca bibliografica, il reperimento e il prestito di documenti nonché l'utilizzo delle moderne tecnologie informatiche.

Link: <http://sba.unimc.it/>

#### 4.6.3.2 CLA

Il Centro Linguistico d'Ateneo ha l'obiettivo di portare un contributo al plurilinguismo, alla formazione linguistica permanente (Lifelong Learning Language), al perfezionamento della competenza linguistica mediante forme di valutazione interne e/o universalmente riconosciute, allo sviluppo delle tecnologie di punta e della multimedialità a favore delle lingue, nell'ottica del consolidamento dell'identità europea, degli scambi internazionali attraverso le grandi lingue di comunicazione e di cultura, nel rispetto delle differenze linguistiche ed attraverso la promozione delle "piccole lingue".

Destinato innanzitutto agli studenti, al personale docente e tecnico-amministrativo dell'Ateneo, il CLA vuole anche essere una struttura aperta sul territorio, dalle scuole al mondo della produzione ed offrire i propri servizi alla popolazione italiana e straniera.

L'azione del CLA, concordata con l'Ateneo, nel suo insieme si articola in 4 punti non separabili ma spesso complementari, quali l'Alfabetizzazione, l'Innovazione, l'Integrazione, la Valutazione.

Per "Alfabetizzazione" s'intende la formazione iniziale in lingua straniera, specifica o comune a più Facoltà, il raccordo con l'insegnamento nella scuola secondaria, l'apprendimento dell'italiano lingua seconda o straniera per gli immigrati, la formazione linguistica degli studenti *Erasmus* in entrata ed in uscita.

Per "Innovazione" s'intende l'introduzione, sperimentale o stabile di nuova didattica e di nuove lingue non già incluse nei curricula universitari, di nuovi strumenti e di tecnologie di punta con la produzione di materiale *on* e *off line*. Il CLA realizza programmi di integrazione linguistica e culturale tra studenti italiani e studenti stranieri.

Per "Integrazione" s'intende l'apporto complementare all'insegnamento impartito dai singoli corsi di laurea concordato con i docenti e le Facoltà, a tutti i livelli (laurea triennale, laurea magistrale, master, dottorato di ricerca, scuola di specializzazione, formazione linguistica dei docenti e del personale tecnico amministrativo, iniziale o *in itinere*).

Per "Valutazione" s'intende la produzione di tests d'ingresso e in uscita, la preparazione e gli esami di certificazione internazionalmente riconosciuti, il contributo alla creazione di certificazioni interne all'Università.

Per realizzare l'obiettivo plurilingue, il CLA organizza esercitazioni linguistiche per gli studenti dell'Ateneo, promuove attività di ricerca su temi collegati alla mobilità internazionale delle persone ed organizza incontri, seminari, dibattiti, conferenze sulle lingue destinati ad un pubblico vario e diversificato, interno ed esterno all'Ateneo.

Link: <http://www.unimc.it/cla>



#### 4.6.3.3 CEUM

Il CEUM - centro edizioni università di macerata - promuove, valorizza e diffonde al meglio i risultati delle ricerche e delle attività svolte nell'ambito dei fini istituzionali dell'Ateneo maceratese. Si prefigge inoltre di poter svolgere nel tempo una funzione di editoria "universale", cioè non legata soltanto alle occasioni offerte dalla produzione interna dell'Ateneo maceratese, assumendo un taglio più agile, tipicamente saggistico, rivolgendosi ad un pubblico più ampio rispetto a quello rappresentato dalle micro comunità accademiche, con uno sguardo attento al territorio.

Link: <http://eum.unimc.it/>

#### 4.6.3.4 CSIA

Il Centro di Servizio per l'Informatica di Ateneo svolge le seguenti attività:

1. gestione tecnica e manutenzione delle reti telefonia e dati di Ateneo, delle apparecchiature e dei programmi informatici di base, provvedendo al loro aggiornamento e messa in sicurezza a norma di legge;
2. progettazione, gestione e monitoraggio delle server farm di Ateneo, dei sistemi operativi ivi installati, dei software di virtualizzazione dell'hardware e di distribuzione delle applicazioni;
3. gestione di tutte le postazioni informatiche dell'ateneo, correlata ad un servizio di help-desk, sia per l'acquisto, manutenzione e aggiornamento dell'hardware, sia per l'installazione e configurazione dei sistemi operativi, dei software di virtualizzazione e degli applicativi di base nell'ottica di una loro gestione coordinata ed uniforme;
4. implementazione e gestione dei sistemi di posta elettronica e di virtual collaboration di Ateneo, compreso il DSA-Directory Service d'Ateneo integrato con un servizio di single sign-on da estendere a tutte le applicazioni informatiche principali dell'Ateneo ([login.unimc.it](http://login.unimc.it));
5. valorizzazione dei laboratori informatici, promuovendo corsi per garantire l'acquisizione di certificazioni informatiche agli studenti, al personale d'Ateneo ed a soggetti esterni, gestendone ogni procedura amministrativa;
6. messa a regime, gestione e sviluppo del sistema informativo d'Ateneo (applicazioni software);
7. assistenza e formazione al personale sulle procedure informatiche e multimedialità;
8. mantenimento e sviluppo delle piattaforme e degli strumenti relativi alla gestione della didattica a distanza;
9. progettazione di percorsi di diverso livello nelle attività multimediali e di e-learning necessari alla formazione del personale;
10. progettazione, gestione, potenziamento e sviluppo tecnico del portale web di Ateneo (sito ufficiale e siti delle strutture, pagine informative, motore di ricerca, coordinamento tecnico editori web, portale docenti e insegnamenti, ecc.) in collaborazione con l'ufficio comunicazione del Rettorato;
11. produzione, elaborazione e conservazione delle risorse multimediali, in collaborazione con l'ufficio comunicazione del Rettorato.

Link: <http://csia.unimc.it/it>

## 5 MISURAZIONI ANALISI E MIGLIORAMENTO

### 5.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Capitolo 5 del MQ ha lo scopo di pianificare ed attuare i processi per monitorare, misurare, analizzare e migliorare il sistema di AQ.

Tale capitolo si applica a tutte le attività di valutazione dei processi.

### 5.2 RIFERIMENTI

- Documento “Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario Italiano” dell’ANVUR del 9.1.2013 e documenti correlati

### 5.3 MONITORAGGI E MISURAZIONI

I processi di valutazione messi in atto dall’Ateneo possono essere:

- misure qualitative e quantitative di variabili continue e discrete, che tengono conto dei requisiti previsti dalla normativa vigente;
- valutazioni ed autovalutazioni;
- analisi di documenti, dati, indicatori;
- valutazioni comparative;
- valutazione da parte di enti terzi.

#### 5.3.1 Valutazioni delle Prestazioni del Sistema

Le verifiche delle prestazioni del sistema possono consistere in:

- Audit interni;
- Misurazione della soddisfazione dello studente e delle parti interessate;
- Monitoraggio e misurazione dei processi;
- Monitoraggio e misurazione dei servizi erogati.

Gli audit interni vengono effettuati dal Responsabile designato secondo il Programma Annuale elaborato dal PQA, che riporta le funzioni ed i processi da verificare, la frequenza, le date previste.

Tali audit vengono pianificati ed eseguiti per stabilire se il sistema di gestione è:

1. conforme alle indicazioni ANVUR, a quanto pianificato ed ai requisiti stabiliti dall’organizzazione;
2. efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

Il piano degli audit è predisposto basandosi sui seguenti fattori:

- importanza e criticità dell’area da verificare;
- risultati dei precedenti -audit interni;
- necessità emergenti dai riesami di CdS;
- carichi di lavoro e disponibilità del personale interessato;
- necessità particolari.

Il programma degli audit può essere revisionato e quindi modificato se si presentano esigenze particolari come ad esempio verifiche da parte di terzi, esiti di verifiche precedenti, gravi non conformità. In questi casi il PQA revisiona l’intero programma e ne emette uno nuovo. Gli audit sono condotti da personale qualificato ed indipendente dai processi da valutare.

I risultati sono verbalizzati a cura e sotto la responsabilità del valutatore, nei “Rapporti audit interno”, che vengono notificati alla funzione interessata.

### **5.3.1.1 Valutazione della Soddisfazione degli studenti e delle parti interessate**

I metodi utilizzati dall'Ateneo per valutare la soddisfazione degli studenti sono:

- valutazioni effettuate dopo il completamento dei corsi di studi come informazioni di ritorno dagli studenti stessi;
- valutazioni durante il corso di studi tramite questionari, interviste...
- incontro con le aziende e le associazioni di categoria;
- raccolta continua ed analisi di tutti i dati e gli indicatori statistici di avanzamento della carriera degli studenti;
- raccolta di dati ed analisi effettuati da enti terzi (stampa specializzata e media, associazioni studentesche, associazioni di categoria, associazioni di imprese).

La valutazione delle parti interessate quali gli enti finanziatori, il MIUR o la struttura formativa di appartenenza è basata sostanzialmente sulle informazioni di ritorno delle attività dei Nuclei di Valutazione dell'Ateneo.

### **5.3.1.2 Monitoraggio e misurazione dei processi**

Tutti i processi vengono tenuti sotto controllo attraverso l'individuazione di metodi di misura delle loro prestazioni. Per far ciò sono stati individuati appositi indicatori di prestazioni.

Se i risultati pianificati non venissero raggiunti vengono intraprese azioni correttive per assicurare la conformità dei servizi erogati.

## **5.4 GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ**

Le Non Conformità riscontrabili in Ateneo possono essere principalmente le seguenti: di prodotto relative a materiali acquistati e a documentazione elaborata; di servizio relative alle modalità di erogazione e alle specifiche del servizio; di processo relative alla non corretta applicazione delle procedure del sistema.

Tutte le non conformità sono state codificate e raccolte in un tabella generale, "Tabella delle Non Conformità", in cui sono state indicate anche le modalità e le responsabilità per il trattamento. La elaborazione del contenuto della tabella avviene sotto la responsabilità del Referente Assicurazione Qualità di Dipartimento, valutando attentamente:

1. i rischi conseguenti alla non conformità;
2. le modalità di trattamento della non conformità;
3. la necessità di interrompere l'erogazione del servizio in presenza della non conformità;
4. la necessità di comunicare all'utente la non conformità riscontrata;
5. la necessità di notifica alle funzioni interne interessate.

Nella tabella sono riportate: la codifica della NC, la relativa tipologia, il trattamento, la responsabilità del rilevamento, della registrazione e del trattamento.

Quando viene riscontrata una non conformità all'interno di una Struttura e/o durante una fase del processo, il personale che la riscontra compila la scheda per la registrazione delle non conformità indicando la tipologia di non conformità e la data.

L'operatore segue quindi le indicazioni della Tabella delle Non Conformità della Struttura/fase del processo relativamente al trattamento e compila negli appositi spazi il modulo, firmandolo.

L'operatore è responsabile di risolvere tempestivamente le Non Conformità e di decidere in merito all'accettabilità del servizio.

I dati relativi alle Non Conformità registrate vengono utilizzati in sede di riesame annuale CdS.

## 5.5 GESTIONE DEI RECLAMI

I reclami degli utenti pervengono alle strutture tramite le modalità individuate dalle strutture stesse (indirizzo e-mail dedicato, form sul sito web, box reclami, etc) e pubblicizzate all'interno dei siti web e degli ambienti in cui vengono erogati i servizi. La struttura che riceve il reclamo è responsabile di gestirlo e di registrarne l'avvenuta gestione. I reclami vengono valutati in sede di riesame annuale CdS.

## 5.6 ANALISI DEI DATI

I dati che vengono raccolti e trattati statisticamente sono quelli estratti da:

- analisi della soddisfazione degli studenti;
- caratteristiche ed andamento dei processi (indicatori di prestazione);
- controlli sulla conformità dei servizi erogati;
- azioni correttive e preventive;
- misurazioni varie.

Tutto ciò allo scopo di individuare e raccogliere informazioni per stabilire l'adeguatezza e l'efficacia dell'AQ e per valutare dove possono esser apportati miglioramenti continuativi.

## 5.7 GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

La necessità di intraprendere un'Azione Correttiva può derivare da attività e documenti interni:

- riesame annuale o ciclico CdS;
- rapporti di Non Conformità compilati;
- rapporti di Audit Interno;

oppure da attività e documenti esterni:

- audit da parte di Enti Terzi;
- reclami degli utenti;
- scheda di valutazione corsi dei Dipartimenti;
- altri strumenti di rilevazione della soddisfazione;

Il Responsabile Assicurazione Qualità di CdS/Dipartimento valuta la necessità di aprire una Azione Correttiva, previo il parere del Presidente CCU/CC Direttore di Dipartimento.

La necessità di intraprendere una Azione Preventiva può derivare dall'analisi dei rapporti di Audit Interno, dopo aver evidenziato una potenziale Non Conformità, o al termine del Riesame Annuale o Ciclico di CdS. Le modalità di attuazione sono le stesse sopra descritte per le Azioni Correttive.

Per intraprendere una Azione Correttiva o Preventiva il Responsabile Assicurazione Qualità di CdS/Dipartimento individua le cause che hanno generato o che potrebbero generare una Non Conformità e le modalità di correzione o di prevenzione di tale Non Conformità.

L'azione intrapresa viene registrata all'interno di un apposito modulo.

I dati relativi alle azioni correttive o preventive vengono valutati in sede di riesame annuale CdS.

## AQ DELLA FORMAZIONE

### Gli attori

Attori del processo di Assicurazione della Qualità dei Corsi di Studio sono:

- a) Il Senato Accademico (SA)
- b) Il Consiglio di Amministrazione (CdA)
- c) il Direttore di Dipartimento (DIR)
- d) il Consiglio di Dipartimento (CdD)
- e) il Presidente del Consiglio della classe unificato (PCCU)/ Presidente del Consiglio di classe (PCC)
- f) il Consiglio della classe unificato (CCU)/Consiglio di classe (CC)
- g) il Gruppo di Riesame CdS (GR)
- h) il Responsabile assicurazione qualità di Dipartimento (RAQ)
- i) il Responsabile assicurazione qualità di CdS (RQ)
- j) la Commissione Paritetica Docenti Studenti (CP)
- k) il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA)
- l) l'Area per la didattica, l'orientamento ed i servizi agli studenti (ADOSS)
- m) il Nucleo di Valutazione (NdV)

### Compiti e funzioni

| Attore                       | Compiti e funzioni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rettore                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Rappresenta l'Ateneo ed esercita le funzioni di indirizzo, iniziativa e coordinamento delle attività didattiche.</li> <li>È responsabile del perseguimento delle finalità dell'Ateneo secondo criteri di qualità e nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza, trasparenza e promozione del merito.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Senato Accademico            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Definisce le Politiche e gli obiettivi per la Qualità di Ateneo</li> <li>Mette in atto, sotto il controllo del PQA, un sistema di AQ di Ateneo capace di promuovere, guidare, sorvegliare e verificare efficacemente le attività dei singoli CdS</li> <li>Formula proposte e pareri obbligatori in materia di didattica, ricerca e servizi agli studenti</li> <li>Formula proposte e pareri obbligatori in materia di istituzione, attivazione, modifica o soppressione di corsi, sedi, dipartimenti e altre strutture didattiche e scientifiche</li> <li>Approva i Rapporti Annuali e ciclici di Riesame di CdS</li> </ul> |
| Consiglio di Amministrazione | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mette a disposizione le risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi di AQ di Ateneo</li> <li>Delibera sulle proposte di istituzione, attivazione, modifica o soppressioni di corsi, sedi,</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           | <p>dipartimenti e altre strutture didattiche scientifiche</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantisce la sostenibilità della didattica</li> <li>• Garantisce la sostenibilità economico-finanziaria dell'offerta formativa di Ateneo</li> <li>• Garantisce il rispetto dei requisiti di struttura per l'erogazione dell'offerta formativa di Ateneo</li> <li>• Garantisce il rispetto dei requisiti di docenza dell'offerta formativa di Ateneo</li> <li>• Garantisce il rispetto dei requisiti di AQ dell'offerta formativa di Ateneo</li> <li>• Approva l'offerta formativa</li> </ul>                                                                                                                               |
| Direttore Generale        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• È responsabile, sulla base degli indirizzi e degli obiettivi definiti dal Consiglio di amministrazione, della complessiva organizzazione e gestione dei servizi, delle risorse strumentali e del personale tecnico-amministrativo, nonché dei compiti previsti dalla normativa vigente in materia di dirigenza pubblica</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Direttore di Dipartimento | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nomina il Responsabile assicurazione qualità di Dipartimento</li> <li>• Assicura che il Rapporto del Riesame sia inviato al PQA</li> <li>• Monitora, in collaborazione con il RAQ di Dipartimento, l'implementazione delle azioni correttive indicate all'interno dei Rapporti di Riesame CdS</li> <li>• Monitora, in collaborazione con il RAQ di Dipartimento, il corretto svolgimento delle attività didattiche e dei servizi di supporto</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                   |
| Consiglio di Dipartimento | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantisce la sostenibilità economico-finanziaria dei CdS del Dipartimento</li> <li>• Garantisce il rispetto dei requisiti di struttura dei CdS del Dipartimento</li> <li>• Garantisce il rispetto dei requisiti di docenza dei CdS del Dipartimento</li> <li>• Garantisce il rispetto dei requisiti di AQ dei CdS del Dipartimento</li> <li>• Formula proposte di istituzione, attivazione e disattivazione dei corsi di studio</li> <li>• Approva la progettazione e la programmazione didattica dei CdS inserite nelle schede SUA-CdS</li> <li>• Approva i Rapporti Annuali e ciclici di Riesame di CdS del Dipartimento</li> <li>• Adotta i Regolamenti dei CdS</li> </ul>            |
| Presidente del CC/CCU     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitora, in collaborazione con il RQ di CdS, l'implementazione delle azioni correttive indicate all'interno dei Rapporti di Riesame CdS</li> <li>• Monitora, in collaborazione con il RQ di CdS, il corretto svolgimento delle attività didattiche</li> <li>• Pianifica le azioni correttive individuate all'interno dei Rapporti Annuali di Riesame di CdS, mediante gli strumenti messi a disposizione dal SGQ di Ateneo</li> <li>• Interviene prontamente per risolvere le criticità che gli vengono segnalate dal RQ nel corso dell'anno accademico</li> <li>• Interviene per analizzare e risolvere le criticità di singoli insegnamenti insieme ai docenti interessati.</li> </ul> |

|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compila nel rispetto delle scadenze dettate dalla normativa vigente, la scheda SUA-CdS</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Consiglio di Classe<br>/ Consiglio di<br>Classe Unificato | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantisce la sostenibilità economico-finanziaria del CdS</li> <li>• Garantisce il rispetto dei requisiti di struttura del CdS</li> <li>• Garantisce il rispetto dei requisiti di docenza del CdS</li> <li>• Garantisce il rispetto dei requisiti di AQ del CdS</li> <li>• Propone al CdD la progettazione e la programmazione didattica del CdS inserite nella scheda SUA-CdS</li> <li>• Elabora il Regolamento di CdS</li> <li>• Programma, organizza e gestisce le attività didattiche</li> <li>• Nomina il Gruppo di Riesame di CdS</li> <li>• Approva i Rapporti Annuali e Ciclici di Riesame redatti dal GR</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Gruppo di Riesame<br>di CdS                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• È composto almeno dal Presidente del Corso, da il/i rappresentante/i degli studenti individuato/i tra gli studenti eletti nei Consigli di Corso, dal docente Referente AQ-CdS, dal personale Tecnico-Amministrativo Referente AQ-CdS. Al gruppo di riesame possono essere invitati i referenti AQ di Dipartimento, il delegato per la didattica di Dipartimento, ogni altro referente istituzionale universitario e del mondo del lavoro e delle professioni utile alla stesura del rapporto di riesame.</li> <li>• È nominato dal Consiglio del CdS e dura in carica per un triennio e non può essere confermato consecutivamente per più di una volta. La componente studentesca dura in carica per un massimo di due anni.</li> <li>• Provvede alla stesura del Rapporto annuale di Riesame e all'individuazione di azioni di miglioramento, valutando: <ul style="list-style-type: none"> <li>o i dati relativi ai risultati delle attività didattiche del CdS;</li> <li>o le schede dell'opinione degli studenti, dei laureati, dei docenti e degli enti/imprese presso i quali gli studenti effettuano stage o tirocini;</li> <li>o il recepimento degli obiettivi della qualità della didattica definiti dagli Organi di Governo;</li> <li>o i suggerimenti formulati dal PQA, dal NdV e dalla CP;</li> <li>o la verifica dell'efficacia degli interventi migliorativi adottati in precedenza.</li> </ul> </li> <li>• Provvede alla stesura, tipicamente a intervalli di più anni in funzione della durata del Corso di Studio e della periodicità dell'accreditamento e comunque in preparazione di una visita di accreditamento periodico, del Rapporto ciclico di Riesame e all'individuazione di azioni di miglioramento, valutando: <ul style="list-style-type: none"> <li>o l'attualità della domanda di formazione che sta alla base del Corso di Studio;</li> <li>o le figure professionali di riferimento e le loro competenze;</li> </ul> </li> </ul> |

|                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>o la coerenza dei risultati di apprendimento previsti dal Corso di Studio nel suo complesso e dai singoli insegnamenti;</li> <li>o l'efficacia del sistema di gestione del Corso di Studio;</li> <li>o i suggerimenti formulati dal PQA, dal NdV e dalla CP;</li> <li>o la verifica dell'efficacia degli interventi migliorativi adottati in precedenza.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Responsabile assicurazione qualità di Dipartimento | <ul style="list-style-type: none"> <li>• È nominato dal Direttore di Dipartimento, che lo individua tra i docenti strutturati del Dipartimento, dura in carica per un triennio e non può essere confermato consecutivamente per più di una volta.</li> <li>• Promuove, guida, sorveglia e verifica l'efficacia delle attività di AQ all'interno del Dipartimento</li> <li>• Garantisce il corretto flusso informativo tra il Presidio Qualità di Ateneo ed i Referenti Qualità di Corso di Studio</li> <li>• Monitora, in collaborazione con i RQ di CdS, il corretto svolgimento delle attività didattiche e dei servizi di supporto</li> <li>• Coordina lo svolgimento di audit interni</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Responsabile assicurazione qualità di CdS          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• È nominato dal Consiglio del CdS, che lo individua tra i docenti strutturati del CdS, e dura in carica per un triennio, e non può essere confermato consecutivamente per più di una volta.</li> <li>• promuove, guida, sorveglia e verifica l'efficacia delle attività di AQ all'interno del Corso di Studio</li> <li>• Collabora alla compilazione della scheda SUA-CdS</li> <li>• Collabora, come membro del GR, alla stesura dei Rapporti Annuale e Ciclici di Riesame CdS</li> <li>• Promuovere qualsiasi altra iniziativa volta al miglioramento della didattica, avendo cura di darne adeguata evidenza nelle procedure di qualità</li> <li>• Monitora, in collaborazione con il RAQ di Dipartimento, il corretto svolgimento delle attività didattiche e dei servizi di supporto, inclusi quelli erogati in modalità centralizzata: <ul style="list-style-type: none"> <li>o controllo del rispetto degli orari di lezione e di ricevimento dei docenti, anche avvalendosi della collaborazione dei tutors e del personale tecnico-amministrativo del Dipartimento cui il CdS afferisce;</li> <li>o verifica della pubblicazione dei calendari delle lezioni e degli esami;</li> <li>o verifica della pubblicazione dei programmi degli insegnamenti del CdS, con le relative modalità di esame;</li> <li>o verifica della regolarità della rilevazione on-line dell'opinione degli studenti e dei laureati, della trasmissione al GR e alla CP dei risultati della rilevazione complessiva e al singolo docente dei risultati del proprio insegnamento,</li> </ul> </li> </ul> |



|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         | <p>eventualmente in rapporto ai dati complessivi di CdS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informa tempestivamente il PCCU/PCC di qualunque problema riguardante il corretto svolgimento delle attività didattiche, anche in base alle segnalazioni degli studenti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Commissione Paritetica Docenti Studenti | <ul style="list-style-type: none"> <li>• È unica per tutti i CdS afferenti al medesimo Dipartimento</li> <li>• È composta dai rappresentanti degli studenti nel Consiglio del dipartimento e da un uguale numero di docenti, componenti nominati dal Consiglio di Dipartimento cui il CdS afferisce.</li> <li>• Dura in carica due anni.</li> <li>• Entro il 31 dicembre di ogni anno redige una relazione secondo quanto previsto dall'Allegato V del documento ANVUR "Autovalutazione, valutazione e accreditamento del sistema universitario italiano", e la invia al Presidio della Qualità di Ateneo e al Nucleo di Valutazione dell'Ateneo, e la pubblica con le procedure informatiche previste dall'ANVUR.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Presidio della Qualità di Ateneo        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• E nominato dal Rettore con apposito decreto</li> <li>• Attua l'implementazione e il controllo della "Politica per la Qualità" definita dagli organi di Ateneo (SA e CdA);</li> <li>• Organizza e supervisiona strumenti comuni per l'AQ di Ateneo, vigilando sull'adeguato funzionamento anche attraverso azioni di monitoraggio, in accordo con il NdV.</li> <li>• Predispone e trasmette annualmente a SA e CdA una relazione sullo stato delle procedure di AQ di Ateneo;</li> <li>• Progetta e fornisce un'adeguata formazione e informazione agli attori coinvolti nell'AQ di Ateneo</li> <li>• Organizza e monitora la rilevazione delle opinioni di studenti, laureandi e laureati, nonché quella dei docenti;</li> <li>• Fornisce un supporto ai Corsi di studio, ai loro Presidenti e ai Direttori dei Dipartimenti nell'implementazione dell'AQ di Ateneo</li> <li>• Supervisiona l'effettiva disponibilità e la correttezza dei flussi di dati utili per le procedure di AQ</li> <li>• Supervisiona l'attività di Riesame annuale e ciclico dei CdS</li> <li>• Supervisiona l'attività di redazione delle Schede SUA-CdS, verificandone la corretta compilazione</li> <li>• Cura i flussi comunicativi con il Nucleo di Valutazione e le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti</li> <li>• Pianifica e coordina lo svolgimento di audit interni</li> <li>• Relaziona agli organi di governo e al NdV, con cadenza annuale, sullo stato del Sistema di Assicurazione della Qualità</li> </ul> |

|                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Area per la Didattica, l'Orientamento e i Servizi agli Studenti | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporta l'attività del Presidio della Qualità di Ateneo</li> <li>• Fornisce supporto tecnico-amministrativo agli attori coinvolti nel processo di Assicurazione della Qualità della formazione</li> <li>• È responsabile dell'upload sulla banca dati ministeriale dei rapporti di Riesame di CdS</li> <li>• È responsabile dell'upload sulla banca dati ministeriale delle relazioni delle Commissioni paritetiche docenti-studenti</li> <li>• È responsabile dell'upload sulla banca dati ministeriale dei documenti di Ateneo</li> <li>• Fornisce consulenza normativa e procedurale ai Presidenti dei CdS sulla compilazione delle Schede SUA-CdS</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Nucleo di Valutazione                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• È composto da cinque membri, incluso un rappresentante degli studenti, designato dal Consiglio degli studenti.</li> <li>• I componenti del Nucleo, ad eccezione del rappresentante degli studenti, durano in carica tre anni e possono essere confermati una sola volta.</li> <li>• Verifica la qualità e l'efficacia dell'offerta didattica.</li> <li>• Valuta l'efficacia complessiva della gestione AQ di Ateneo.</li> <li>• Accerta la persistenza dei requisiti quantitativi e qualitativi per l'accreditamento iniziale e periodico dei CdS e delle sedi.</li> <li>• Verifica che i rapporti di riesame delle attività di formazione siano redatti in modo corretto e utilizzati per identificare e rimuovere tutti gli ostacoli al buon andamento delle attività di formazione.</li> <li>• Formula raccomandazioni volte a migliorare la qualità dell'attività didattica dell'Ateneo.</li> <li>• Entro il 30 aprile di ogni anno redige una relazione secondo quanto previsto dall'Allegato VI del documento ANVUR "Autovalutazione, valutazione e accreditamento del sistema universitario italiano", e la invia al MIUR e all'ANVUR mediante le procedure informatiche previste</li> </ul> |

SCADENZARIO PROGETTAZIONE E PROGRAMMAZIONE DIDATTICA CdS

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | gennaio | febbraio | marzo | aprile | maggio | giugno | luglio | agosto | settembre | ottobre | novembre | dicembre |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------|---------|----------|----------|
| DIP    | Consultazioni con le organizzazioni rappresentative della produzione di beni e servizi, delle professioni                                                                                                                                                                                             |         |          |       |        |        |        | t-1    |        |           |         |          |          |
| DIP    | Analisi del mercato attraverso documenti e studi di settore                                                                                                                                                                                                                                           |         |          |       |        |        |        |        |        |           | t-1     |          |          |
| ADOSS  | Attivazione SUA-CdS nel "Portale della qualità dei CdS" ministeriale                                                                                                                                                                                                                                  | t       |          |       |        |        |        |        |        |           |         |          |          |
| DIP    | Proposta nuova attivazione/Modifiche ordinamento didattico (ex-RAD)                                                                                                                                                                                                                                   | t       |          |       |        |        |        |        |        |           |         | t-1      |          |
| DIP    | Compilazione SUA-CdS (nuova attivazione/modificati) - sezione AMMINISTRAZIONE (quadri “informazioni”, “altre informazioni”, sez. F "ordinamento didattico"), sezione QUALITA' (quadro “presentazione”, sez. A tutti i quadri)                                                                         | t       |          |       |        |        |        |        |        |           |         |          |          |
| DIP    | Riesame Annuale CdS                                                                                                                                                                                                                                                                                   |         |          |       |        |        |        |        |        |           | t-1     |          |          |
| CP     | Relazione Annuale                                                                                                                                                                                                                                                                                     |         |          |       |        |        |        |        |        |           |         |          | t-1      |
| PQA    | Valutazione dei Riesami da parte del PQA                                                                                                                                                                                                                                                              |         |          |       |        |        |        |        |        |           |         | t-1      |          |
| ADOSS  | Caricamento Rapporti di riesame annuale CdS e Relazioni Commissioni Paritetiche nel "Portale della qualità dei CdS" ministeriale                                                                                                                                                                      | t       |          |       |        |        |        |        |        |           |         |          |          |
| NDV    | Valutazione della sussistenza dei requisiti per l'accreditamento dei CdS di nuova attivazione o modificati                                                                                                                                                                                            | t       |          |       |        |        |        |        |        |           |         |          |          |
| PQA    | Valutazione SUA-CdS nuova attivazione/modificati                                                                                                                                                                                                                                                      | t       |          |       |        |        |        |        |        |           |         |          |          |
| SA/CdA | Approvazione CdS nuova attivazione/modificati                                                                                                                                                                                                                                                         | t       |          |       |        |        |        |        |        |           |         |          |          |
| ADOSS  | Richiesta parere CRUM                                                                                                                                                                                                                                                                                 | t       |          |       |        |        |        |        |        |           |         |          |          |
| ADOSS  | Invio CUN proposta di nuova attivazione CdS/modifica ordinamento didattico CdS                                                                                                                                                                                                                        | t       |          |       |        |        |        |        |        |           |         |          |          |
| DIP    | Adeguamento eventuali rilievi CUN                                                                                                                                                                                                                                                                     |         | t        |       |        |        |        |        |        |           |         |          |          |
| DIP    | Inserimento nuova offerta formativa in ESSE3 per CdS nuova attivazione                                                                                                                                                                                                                                |         | t        |       |        |        |        |        |        |           |         |          |          |
| DIP    | Compilazione SUA-CdS (nuova attivazione) - completamento sezione AMMINISTRAZIONE e sezione QUALITA' (quadri B1.a, B1.b, B3, B4, B5, D1, D2, D3)                                                                                                                                                       |         | t        |       |        |        |        |        |        |           |         |          |          |
| ADOSS  | Upload documenti di Ateneo nel "Portale della qualità dei CdS" ministeriale                                                                                                                                                                                                                           |         | t        |       |        |        |        |        |        |           |         |          |          |
| DIP    | Inserimento offerta formativa in ESSE3 (I semestre)                                                                                                                                                                                                                                                   |         | t        |       |        |        |        |        |        |           |         |          |          |
| DIP    | Aggiornamento SUA-CdS - sezione AMMINISTRAZIONE (quadri "Didattica programmata ed erogata", "Informazioni generali sul CdS") e sezione QUALITA' ("Informazione generali sul CdS", "Referenti strutture", "Il corso di studio in breve", A1, A2, A3, A4, A4, B1, B3.a, B3.b, B3.e, B.4, B.5, D1,D2,D3) |         |          | t     |        |        |        |        |        |           |         |          |          |
| DIP    | Compilazione SUA-CdS (modificati) - completamento sezione AMMINISTRAZIONE e sezione QUALITA' (quadri B1.a, B1.b, B3, B4, B5, D1, D2, D3)                                                                                                                                                              |         |          | t     |        |        |        |        |        |           |         |          |          |
| NDV    | Relazione annuale AVA e parere sull'attivazione di CdS                                                                                                                                                                                                                                                |         |          |       | t      |        |        |        |        |           |         |          |          |
| PQA    | Valutazione SUA-CdS                                                                                                                                                                                                                                                                                   |         |          |       | t      |        |        |        |        |           |         |          |          |
| SA/CdA | Approvazione Offerta Formativa                                                                                                                                                                                                                                                                        |         |          |       | t      |        |        |        |        |           |         |          |          |
| ADOSS  | Chiusura SUA-CdS                                                                                                                                                                                                                                                                                      |         |          |       |        | t      |        |        |        |           |         |          |          |
| UPIC   | Messa a disposizione dei dati relativi i questionari degli sgudenti, dati di ingresso, di percorso e di uscita                                                                                                                                                                                        |         |          |       |        |        |        | t      |        |           |         |          |          |
| ADOSS  | Messa a disposizione dei dati relativi le opinioni di enti/aziende convenzionati per tirocini                                                                                                                                                                                                         |         |          |       |        |        |        | t      |        |           |         |          |          |
| DIP    | Compilazione SUA-CdS - quadri B2.a, B2.b, B2.c, B3, B6, B7, C1, C2, C3                                                                                                                                                                                                                                |         |          |       |        |        |        |        | t      |           |         |          |          |
| PQA    | Valutazione SUA-CdS                                                                                                                                                                                                                                                                                   |         |          |       |        |        |        |        |        | t         |         |          |          |
| DIP    | Inserimento offerta formativa in ESSE3 (II semestre)                                                                                                                                                                                                                                                  | t+1     |          |       |        |        |        |        |        |           | t       |          |          |
| ADOSS  | Upload docenti da ESSE3 su SUA-CdS (quadri B2.a - B3.d)                                                                                                                                                                                                                                               |         | t+1      |       |        |        |        |        |        |           |         |          |          |

## PROGETTAZIONE E PROGRAMMAZIONE DIDATTICA DEL CdS

### 0. Indice

|     |                                                         |   |
|-----|---------------------------------------------------------|---|
| 0.  | INDICE .....                                            | 1 |
| 1.  | PREMESSA .....                                          | 2 |
| 2.  | RIFERIMENTI.....                                        | 2 |
| 3.  | PROGETTAZIONE DEL CDS .....                             | 2 |
| 3.1 | Analisi della domanda di formazione.....                | 2 |
| 3.2 | Definizione dei risultati di apprendimento attesi ..... | 3 |
| 3.3 | Definizione del quadro delle attività formative .....   | 4 |
| 4.  | PROGRAMMAZIONE DIDATTICA CDS .....                      | 5 |
| 5.  | ANALISI E MISURAZIONE DEL CDS .....                     | 6 |
| 5.1 | Raccolta delle opinioni .....                           | 6 |
| 5.2 | Risultati della formazione .....                        | 6 |
| 6.  | ALLEGATI.....                                           | 6 |

| Rev. | Data       | Motivo    | Pagina |
|------|------------|-----------|--------|
| 00   | 25/03/2014 | Emissione | Tutte  |
|      |            |           |        |

APPROVAZIONE: Presidente PQA

\_\_\_\_\_

## **1. Premessa**

La presente procedura ha lo scopo di definire le fasi e le responsabilità necessarie alla progettazione e programmazione dell'offerta formativa del CdS. L'attuazione della procedura può subire variazioni sulla base delle note ministeriali in materia.

## **2. Riferimenti**

- D.M. n. 270/2004
- DD.MM. 16/03/2007
- D.lgs. n. 19 del 27/01/2012
- L. n. 240 del 30/12/2010
- Linee Guida ANVUR "Autovalutazione, valutazione e Accreditamento del sistema universitario italiano" del 09/01/2013
- D.M. n. 47/2013
- D.M. n. 1059/2013

## **3. Progettazione del CdS**

La progettazione di un CdS è il momento fondante dell'intero processo di istituzione-attivazione del corso stesso; nell'Università degli studi di Macerata tale fase è centrata sui Dipartimenti, attraverso i Consigli di Classe o Consigli di Classi Unificate.

La progettazione è costituita dalle seguenti fasi:

- analisi della domanda di formazione
- definizione dei risultati di apprendimento attesi
- definizione del quadro delle attività formative

### **3.1 Analisi della domanda di formazione**

Non può esserci la progettazione senza un'analisi preliminare delle esigenze del contesto di riferimento. La formazione, come ricordato nella "*mission*" dell'Università degli studi di Macerata, deve essere funzionale alle esigenze del tessuto socioeconomico ed alla richiesta di competenze professionali della società. Proprio per la caratteristica estremamente dinamica del mercato, l'offerta formativa si pone l'obiettivo di essere sensibile alla sua continua evoluzione.

Per analizzare la domanda di formazione si utilizza lo strumento delle consultazioni con le organizzazioni rappresentative della produzione di beni e servizi, delle professioni.

Le consultazioni sono organizzate su proposta dei singoli CdS e coordinate dal Dipartimento di riferimento, coinvolgono le organizzazioni più rappresentative e funzionali al singolo CdS a livello regionale e/o nazionale e, ove ritenuto opportuno, anche a livello internazionale, con cadenza pari almeno alla durata legale del CdS.

Con cadenza annuale si provvede a consultare indirettamente le esigenze del mercato attraverso documenti e studi di settore nonché mediante contatti diretti con aziende e enti in convenzione per stage e tirocini, al fine di verificare in itinere che la corrispondenza tra attività formative e obiettivi si traduca in pratica.

Dal confronto con le organizzazioni rappresentative della produzione di beni e servizi, delle professioni, tenendo conto della domanda di competenza del mercato del lavoro e del settore

delle professioni, si definiscono i profili professionali e gli sbocchi occupazionali a cui mira il singolo CdS.

Nella gestione dell'analisi della domanda, è auspicabile considerare anche la richiesta di formazione proveniente da studenti e famiglie, nonché provvedere alla consultazione dei laureati attraverso indagini mirate a verificare la reale rispondenza delle competenze acquisite nel CdS rispetto quanto richiesto dal mercato del lavoro, individuando i rispettivi punti di forza e di miglioramento.

Le consultazioni devono avvenire in un'unica soluzione con tutte le parti interessate; di tale attività deve essere data evidenza in apposito verbale.

Sulla base dell'esito delle consultazioni vengono definiti i profili professionali e gli sbocchi occupazionali previsti per i laureati, nello specifico, il profilo professionale che si intende formare, la funzione ricoperta nel contesto di lavoro e le competenze associate alla funzione.

### **3.2 Definizione dei risultati di apprendimento attesi**

Raccolte le esigenze formative espresse dalla domanda (proveniente da tutti i portatori di interesse), si definiscono:

- i requisiti di ammissione
- gli obiettivi specifici del singolo CdS
- i risultati di apprendimento attesi
- le competenze generaliste o trasversali
- la descrizione della prova finale

Ogni CdS, sia esso triennale o magistrale, deve prevedere la definizione di requisiti di ammissione, che si distinguono in base alla tipologia di percorso, stabilendo le conoscenze richieste per l'accesso e le modalità di verifica del possesso di tali conoscenze. Tale definizione è prevista nei singoli regolamenti didattici di CdS.

La definizione degli obiettivi formativi specifici deve tener conto sia degli obiettivi qualificanti della classe, sia dell'analisi svolta della domanda di formazione, ponendo particolare attenzione alle competenze derivanti dalle specifiche esigenze formative emerse.

I risultati di apprendimento attesi si incentrano sulle specifiche competenze disciplinari che devono acquisire gli studenti in ordine al "sapere" e "saper fare", e devono essere declinati in aree di apprendimento. A ciascuna di queste aree corrispondono a loro volta specifici insegnamenti che concorrono, insieme, al raggiungimento dei risultati del Corso.

Nel definire le competenze generaliste o trasversali si devono specificare quali sono le capacità che il CdS intende sviluppare in ordine all'autonomia di giudizio, alle abilità comunicative e al grado di apprendimento dello studente. In questo caso le competenze in questione non sono riconducibili direttamente all'ambito disciplinare specifico, ma ricoprono una posizione "trasversale", intendendo tali le competenze o abilità richieste per l'inserimento nel mondo del lavoro.

Il CdS deve essere progettato e centrato ponendo il focus sullo studente e sullo sviluppo di specifiche competenze.

La prova finale (produzione di un elaborato e relativa discussione) deve evidenziare il raggiungimento dei risultati attesi. È necessario prevedere un'apposita distinzione rispetto al percorso formativo (laurea o laurea magistrale).

### **3.3 Definizione del quadro delle attività formative**

Nella fase di progettazione o modifica del CdS è indispensabile definire il quadro dell'offerta formativa. È necessario individuare per ciascun tipo di attività formative (siano esse di base/caratterizzanti o affini ed integrative) e per ciascun ambito disciplinare, i SSD da attivare, fermo restando il rispetto dei vincoli previsti dalla normativa di riferimento (cfr. DD.MM. 16/03/2007).

Ad ogni SSD attivato dovrà corrispondere uno o più insegnamenti, si dovrà garantire un congruo numero di crediti formativi, evitando la parcellizzazione delle attività stesse.

È data la possibilità di prevedere l'indicazione di un *range* di CFU ad ogni ambito disciplinare; tale meccanismo sarà utile in fase di attivazione dell'Offerta Formativa (Sezione Amministrazione SUA-CdS "Offerta didattica Programmata") nel caso in cui la coorte di riferimento verrà configurata in diversi percorsi formativi o curricula, o nel caso in cui si desidera procedere alla modifica del peso di determinati insegnamenti nell'ottica di garantire maggiore rispondenza alla domanda di formazione, senza necessariamente modificare l'ordinamento.

Le esigenze di strutturare un corso in curricula possono comportare la necessità di attribuire, tra le attività formative caratterizzanti, CFU ad un determinato ambito e non attribuirne alcuno ad un altro e viceversa, fermo restando che i curricula devono rispettare i limiti di diversificazione (riferiti ai CFU degli ambiti) previsti dalla normativa di riferimento.

Per la leggibilità e la trasparenza dell'ordinamento è opportuno che l'ampiezza di ciascun intervallo di crediti non sia così eccessiva da rendere poco comprensibile il percorso formativo e la figura professionale che ne deriva; la presenza di intervalli di crediti troppo estesi deve essere adeguatamente motivata.

Qualora si ritenga di utilizzare SSD previsti per attività di base o caratterizzanti anche per le attività affini o integrative, di ciò deve essere data adeguata motivazione.

È necessario verificare se sussista una reale esigenza culturale e formativa che induca i CdS a riproporre, tra le attività formative affini o integrative, gli stessi SSD presenti tra quelle di base e/o caratterizzanti.

Tale aspetto sarà valutato dal CUN anche in relazione alla struttura della classe e all'articolazione e molteplicità delle figure professionali che ne possono derivare.

Nell'ambito di questa attività è fondamentale prevedere e garantire il numero di docenti di riferimento per ogni CdS previsto dalla normativa vigente, che permetta di assolvere all'obbligo dei requisiti quali-quantitativi di docenza.

Le precedenti fasi si concludono dandone evidenza attraverso la compilazione all'interno della SUA-CdS dei seguenti quadri a cura del Presidente del CdS, o altro docente suo delegato:

- sezione AMMINISTRAZIONE
  - o quadro "informazioni"
  - o "altre informazioni"
  - o "Sezione F" ordinamento didattico
- sezione QUALITÀ
  - o quadro "presentazione"
  - o "Sezione A" tutti i quadri.

L'Ufficio Offerta formativa provvederà centralmente, entro le scadenze previste dalla normativa vigente, a:

- attivare le SUA-CdS all'interno del portale ministeriale
- generare i RAD dei CdS di nuova istituzione o modificati
- reperire la valutazione della sussistenza dei requisiti per l'accreditamento dal NdV
- inviare le proposte di modifica/nuova attivazione di CdS per il parere del SA
- inviare le proposte di modifica/nuova attivazione di CdS per l'approvazione del CdA
- richiedere parere del CRUM (esclusivamente per i corsi di nuova attivazione)
- inviare RAD alla verifica del CUN
- richiedere ai CdS (ove si verificasse l'ipotesi) l'adeguamento dei relativi quadri SUA-CdS sulla base dei rilievi del CUN

#### **4. Programmazione didattica CdS**

In fase di programmazione del CdS è fondamentale illustrare il percorso di formazione, iniziando dalla presentazione del piano di studi, alla descrizione di ogni singolo insegnamento, specificando il programma e le modalità di accertamento dei risultati di apprendimento stabiliti, nell'ottica del raggiungimento dei risultati specifici del CdS.

Nel rispetto dei requisiti di trasparenza e correttezza nel momento della stipula del "contratto" con lo studente, si devono stabilire la programmazione didattica, l'ambiente di apprendimento in dotazione al singolo studente utile al raggiungimento degli obiettivi di formazione, nonché i servizi di contesto adeguati al processo formativo e in grado di facilitare l'apprendimento e la progressione negli studi.

Questa fase è direttamente correlata alla programmazione didattica dell'intera coorte di riferimento e la conseguente copertura degli insegnamenti.

Come previsto dall'art. 18 del Regolamento didattico di Ateneo, i singoli CdS provvederanno ad attribuire gli insegnamenti ai docenti di ruolo, destinando in via prioritaria il monte ore in quelli della classe dei corsi di laurea o dei corsi di laurea magistrale di afferenza (il carico didattico di ogni singolo docente viene inserito nel sistema informativo Esse3).

Le eventuali ore residue sono impiegate, nell'ordine, in insegnamenti di altre classi dello stesso dipartimento, di altri dipartimenti, delle scuole di specializzazione, dei corsi di formazione iniziale degli insegnanti, della Scuola di Studi Superiori, dei master, dei corsi di perfezionamento e di formazione ed eventualmente, previa autorizzazione del Senato accademico che verificherà il rispetto delle procedure, nei corsi di dottorato di ricerca.

Prima di procedere, quindi, all'affidamento degli insegnamenti vacanti mediante contratti a soggetti esterni dotati di comprovata e adeguata qualificazione scientifica o tecnica, i singoli CdS dovranno richiedere la disponibilità ai docenti di ruolo che non completano il proprio carico didattico sulla base della ricognizione fatta dall'Ufficio offerta formativa.

La fase di programmazione didattica si conclude con la compilazione, a cura del Presidente del CdS, o altro docente suo delegato, dei seguenti quadri della Scheda SUA-CdS:

- sezione AMMINISTRAZIONE
  - o tutti i quadri residui
- sezione QUALITÀ



- o quadri B1.a, B1.b, B2.a (per le attività del I semestre), B2.b, B2.c, B4, B5, D1, D2, D3, D4, D6.

Per i soli corsi di nuova attivazione, i CdS devono predisporre il documento "Progettazione del CdS" secondo il format di cui all'All.2, di cui verrà fatto l'upload all'interno del quadro D5 della Scheda SUA-CdS sezione Qualità.

L'Ufficio servizi Esse3 provvede a fare l'upload degli insegnamenti popolando il quadro B3 (per i soli docenti di ruolo).

Prima della chiusura della Scheda SUA-CdS, effettuata dall'Ufficio offerta formativa entro la scadenza ministeriale, l'offerta formativa di Ateneo viene approvata dal SA e dal CdA, previo parere del NdV e del PQA.

## **5. Analisi e misurazione del CdS**

La progettazione dell'offerta formativa è direttamente connessa al successivo processo di autovalutazione, volto a definire l'eventuale scostamento in termini di idoneità, adeguatezza e efficacia del servizio di formazione offerto rispetto gli obiettivi stabiliti, promuovendone il miglioramento continuo attraverso azioni mirate.

La valutazione dell'offerta formativa viene effettuata sulla base di:

- raccolta delle opinioni
- risultati della formazione

### **5.1 Raccolta delle opinioni**

Per quanto riguarda l'opinione degli studenti, questa viene raccolta secondo le modalità previste dalle linee guida Anvur. I dati vengono rielaborati dall'Ufficio pianificazione, innovazione e controllo di gestione e forniti ai CdS per la valutazione in merito.

Per quanto attiene invece all'opinione dei laureandi/laureati, vengono raccolte e messe a disposizione dei CdS dal Consorzio Almalaurea, al quale l'Università degli studi di Macerata aderisce dal 2012.

L'esito della valutazione di tali dati è inserito a cura del Presidente del CdS, o altro docente suo delegato, nei quadri B6 e B7 della Scheda SUA-CdS sezione Qualità.

### **5.2 Risultati della formazione**

In fase di progettazione dell'offerta formativa, devono essere indicati e analizzati gli aspetti quantitativi e qualitativi dei risultati raggiunti dalla formazione. Vengono evidenziati dati relativi al numero di immatricolati, alla provenienza, agli abbandoni, alla durata del percorso formativo, nonché agli esiti dell'inserimento nel mondo lavorativo, attraverso anche l'opinione di enti e imprese in convenzione per stage e tirocini.

I dati vengono forniti ai CdS dagli uffici preposti secondo le procedure interne di Ateneo.

L'esito della valutazione di tali dati è inserito a cura del Presidente del CdS, o altro docente suo delegato, nei quadri C1, C2 e C3 della Scheda SUA-CdS sezione Qualità.

## **6. Allegati**

P02.ALL01- Scadenario progettazione e programmazione didattica CdS

P02.ALL02 – Progettazione del CdS (format per CdS nuova attivazione)

## PROGETTAZIONE DEL CdS

### Motivazioni per la progettazione/attivazione del CdS

#### *Punti di attenzione:*

- a. Se in Ateneo esiste già un CdS della medesima Classe, quali sono le motivazioni per attivarne un altro?*
- b. Quali sono gli esiti occupazionali conseguiti dai CdS della medesima Classe presenti in Atenei della stessa regione o in regioni limitrofe?*
- c. Qualora gli esiti occupazionali conseguiti dai CdS della medesima Classe già presenti in Atenei della regione o di regioni limitrofe risultino poco soddisfacenti, quali specifiche ragioni inducono a proporre l'attivazione del CdS?*
- d. Con riferimento alla presenza di analogo CdS nella stessa regione o in regioni limitrofe, quali sono le motivazioni per istituire il CdS?*
- e. Qualora nell'Ateneo vi siano CdS, anche di altra Classe, che hanno come obiettivo figure professionali ed esiti formativi simili a quelli del Corso proposto, quali sono le motivazioni per l'attivazione?*

### Analisi della domanda di formazione

#### *Punti di attenzione:*

- a. La gamma delle organizzazioni consultate, o direttamente o tramite studi di settore, è adeguatamente rappresentativa a livello regionale, nazionale o internazionale?*
- b. Modalità e tempi delle consultazioni sono adeguate? Si sono considerati studi di settore aggiornati a livello regionale, nazionale o internazionale? Se sì, come? Con quali esiti e con quali riscontri?*
- c. E' prevista nel progetto di CdS una successiva interazione con le parti sociali, al fine di verificare in itinere che la corrispondenza, inizialmente progettata, tra attività formative e obiettivi si traduca in pratica?*
- d. La gamma delle organizzazioni consultate, o direttamente o tramite studi di settore, è adeguatamente rappresentativa a livello regionale, nazionale o internazionale?*

- e. *Modalità e tempi delle consultazioni sono adeguate? Si sono considerati studi di settore aggiornati a livello regionale, nazionale o internazionale? Se sì, come? Con quali esiti e con quali riscontri?*
- f. *E' prevista nel progetto di CdS una successiva interazione con le parti sociali, al fine di verificare in itinere che la corrispondenza, inizialmente progettata, tra attività formative e obiettivi si traduca in pratica?*

### **Analisi dei profili di competenza e dei risultati di apprendimento attesi**

#### *Punti di attenzione:*

- a. *In base a quali fonti è stata svolta l'analisi per determinare funzioni professionali loro competenze?*
- b. *Figure professionali, funzioni e competenze a esse associate sono coerenti tra loro e con i fabbisogni espressi dalla società e dal mondo del lavoro?*
- c. *Funzioni e competenze che caratterizzano ciascuna figura professionale sono descritte in modo adeguato e costituiscono una base per definire chiaramente i risultati di apprendimento attesi?*
- d. *Le organizzazioni consultate sono state interpellate in merito a funzioni e competenze? In quale misura si è tenuto conto del loro parere?*
- e. *Le organizzazioni consultate sono state interpellate in merito ai risultati di apprendimento attesi specifici e a quelli generici? In che misura si è tenuto conto del loro parere?*
- f. *I risultati di apprendimento attesi sono stati confrontati con quelli di Corsi di Studio internazionali, considerati punto di riferimento per l'ambito disciplinare del CdS?*
- g. *Se i risultati di apprendimento attesi sono stati confrontati con quelli che, a livello nazionale o internazionale, sono considerati importanti punti di riferimento, si prega di precisare con quali Corsi ritenuti significativi, o con quali specifiche indicazioni di networks specializzati, il confronto è stato fatto, ed evidenziare i termini del confronto stesso.*
- h. *I risultati di apprendimento attesi, in particolare quelli specifici (descrittori di Dublino 1 e 2) trovano riscontro nelle attività formative programmate?*

### L'esperienza dello studente

*Punti di attenzione:*

*Quali sono le modalità che verranno adottate per garantire che l'andamento delle attività formative e dei risultati del CdS sia coerente con gli obiettivi e si è gestito correttamente rispetto a criteri di qualità con un forte impegno alla collegialità da parte del corpo docente?*

*a. In particolare:*

*I. E' garantito che il monitoraggio dell'andamento del CdS avvenga con un forte impegno partecipativo dell'intero corpo docente?*

*II. Quali sono le modalità previste per il coordinamento tra i diversi insegnamenti*

*III. Sono previste indicazioni trasparenti circa le modalità dello svolgimento delle prove di valutazione?*

*IV. Nel caso in cui al Corso contribuiscano in misura rilevante docenti inquadrati in Dipartimenti diversi, come sono definite le responsabilità operative per una armonica gestione didattica del Corso stesso, oltre a quelle relative alla gestione amministrativa?*

*b. Per i Corsi di Laurea, come sono disciplinate la verifica delle conoscenze all'ingresso e le modalità di "recupero" delle eventuali insufficienze?*

*c. Per i Corsi di Laurea Magistrale:*

*I. come è disciplinata la verifica delle conoscenze all'ingresso?*

*II. Sono previsti dispositivi (= percorsi differenziati "attenti alle competenze già acquisite o non acquisite") atti a favorire la provenienza da più Lauree o da diversi Atenei?*

## Schede tipo per la redazione dei Rapporti Annuali di Riesame – frontespizio

**Denominazione del Corso di Studio :**

**Classe :**

**Sede :** Altre eventuali indicazioni utili (Dipartimento, struttura di Raccordo, ... ..):

**Primo anno accademico di attivazione:**

*Vengono indicati i soggetti coinvolti nel Riesame (componenti del Gruppo di Riesame e funzioni) e le modalità operative (organizzazione, ripartizione dei compiti, modalità di condivisione).*

**Gruppo di Riesame** (per i contenuti tra parentesi si utilizzino i nomi adottati dell'Ateneo)

Componenti obbligatori

Prof.ssa / Prof. ....(Responsabile del CdS) – Responsabile del Riesame

Sig.ra/Sig. .... (Rappresentante gli studenti)

Altri componenti<sup>1</sup>

Dr.ssa / Dr. .... (Docente del CdS e Responsabile/Referente Assicurazione della Qualità del CdS)

Prof.ssa / Prof. ....(Eventuale altro Docente del Cds)

Dr.ssa / Dr. ....(Tecnico Amministrativo con funzione ... .. )

Dr.ssa / Dr.....(Rappresentante del mondo del lavoro)

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:

- **data o date**, oggetti della discussione

... ..

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<sup>2</sup>**

*(indicazione: se possibile meno di 1500 caratteri, spazi inclusi)*

*Si raccomanda qui la massima sintesi. Qualora su qualche punto siano stati espressi dissensi o giudizi non da tutti condivisi, darne sintetica notizia. Si può aggiungere anche il collegamento con il verbale della seduta del Consiglio di CdS.*

<sup>1</sup> Elenco a titolo di esempio, dimensione e composizione non obbligatorie, adattare alla realtà dell'Ateneo

<sup>2</sup> Adattare secondo l'organizzazione dell'Ateneo

# I – Rapporto di Riesame annuale sul Corso di Studio

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

### 1-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

*Obiettivi individuati nel Rapporto di Riesame precedente, stato di avanzamento ed esiti.*

*(indicazione: se possibile utilizzare meno di 1500 caratteri, spazi inclusi)*

**Obiettivo n. x:** *(titolo e descrizione)*

**Azioni intraprese:**

*(descrizione)*

**Stato di avanzamento dell'azione correttiva:** *motivi dell'eventuale mancato raggiungimento dell'obiettivo individuato; in tal caso riprogrammare l'obiettivo per l'anno successivo oppure fornire il motivo della sua cancellazione*

*(descrizione)*

*aggiungere campi separati per ciascun obiettivo*

### 1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

*Analisi dei dati e commenti. Individuazione di eventuali problemi e aree da migliorare. Segnalare eventuali punti di forza del CdS se ritenuti di particolare valore e interesse.*

*(indicazione: se possibile utilizzare meno di 3000 caratteri, spazi inclusi)*

#### **Informazioni e dati da tenere in considerazione**

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

*Per tutti i dati si chiede di fare riferimento all'ultimo triennio, indicativamente, al fine di evidenziare tendenze o variazioni di rilievo. Da considerare l'utilità (qualora possibile) di effettuare confronti tra Corsi di Studio simili entro l'Ateneo o tra quelli di diversi Atenei.*

#### **Dati di andamento Corso di Studio**

- **ingresso**
  - numerosità degli studenti in ingresso
  - caratteristiche degli immatricolati (provenienza geografica, tipo di scuola, voto di maturità/ tipo di laurea triennale e voto di laurea nel caso di iscrizione a una LM, ... ..)
  - 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
  - se disponibili, dati relativi ai risultati della verifica della preparazione personale per le LM
- **percorso**
  - caratteristiche studenti iscritti (part-time, full time, fuori corso)
  - passaggi, trasferimenti, abbandoni
  - andamento del percorso di formazione degli studenti (es. quantità di CFU maturati dalle coorti, tasso superamento esami previsti dal Piano degli Studi)
  - medie e distribuzioni dei voti positivi (> 17) ottenute negli esami
- **uscita**
  - laureati nella durata normale e oltre la durata normale (es dopo 1, 2 e 3 anni) del Corso di Studio
- **internazionalizzazione**
  - numero di studenti in mobilità internazionale in ingresso e in uscita (Erasmus, Atlante, etc) e tirocini Erasmus placement

**Punti di attenzione raccomandati:**

1. *L'organizzazione interna di Ateneo trasmette in modo completo e tempestivo al Responsabile del CdS i dati indicati dal Presidio della Qualità?*
2. *I dati evidenziano problemi rilevanti? (es. per trend negativi o comunque insoddisfacenti in confronto alle aspettative o in paragone a corsi simili)*
3. *Quali sono le cause dei problemi evidenziati?*
4. *I requisiti di ammissione e la loro verifica sono adeguati rispetto al percorso di studio programmato dal CdS?*
5. *I risultati di apprendimento attesi e la loro progressione tengono realisticamente conto dei requisiti richiesti per l'ammissione?*
6. *Si è accertato che il carico didattico sia ben dimensionato e distribuito in modo equilibrato durante il percorso degli studi?*
7. *Il Piano degli Studi così come progettato può essere effettivamente completato nel tempo stabilito da studenti che possiedono i requisiti di ammissione?*

**1-c INTERVENTI CORRETTIVI**

*In conseguenza a quanto evidenziato, individuare i problemi su cui si ritiene prioritario intervenire, descrivere quindi l'obiettivo da raggiungere e i modi per ottenere un risultato verificabile. Schema:*

**Obiettivo n. x:**

*(titolo e descrizione)*

**Azioni da intraprendere:**

*(descrizione)*

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

*(descrizione)*

*aggiungere campi come questo separatamente per ciascun obiettivo*

## 2 – L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

### 2-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

*Obiettivi individuati nel Rapporto di Riesame precedente, stato di avanzamento ed esiti.*

*(indicazione: se possibile utilizzare meno di 1500 caratteri, spazi inclusi)*

**Obiettivo n. x:**

*(titolo e descrizione)*

**Azioni intraprese:**

*(descrizione)*

**Stato di avanzamento dell'azione correttiva:** *Vi si possono anche esplicitare i motivi dell'eventuale mancato raggiungimento dell'obiettivo individuato. In tal caso si riprogrammerà l'obiettivo per l'anno successivo oppure si esplicheranno le ragioni della sua cancellazione*  
*(descrizione)*

*aggiungere campi separati per ciascun obiettivo*

### 2-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DI DATI, SEGNALAZIONI E OSSERVAZIONI<sup>3</sup>

*Analisi e commenti sui dati, sulle segnalazioni e sulle osservazioni. Individuazione di eventuali problemi e aree da migliorare. È facoltativo segnalare punti di forza del CdS se ritenuti di particolare valore e interesse ai fini del miglioramento.*

*(indicazione: se possibile utilizzare meno di 3000 caratteri, spazi inclusi)*

**Informazioni, segnalazioni 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*
- *le osservazioni emerse in riunioni del CdS, del Dipartimento o di ... ..<sup>4</sup>.*

*Va inoltre considerata l'ultima Relazione Annuale della Commissione Paritetica Docenti Studenti.*

- **Segnalazioni / osservazioni sulle effettive condizioni di svolgimento delle attività di studio:**

- *insieme di quesiti dei "questionari studenti" sui quali il CdS ritiene prioritario concentrare la propria analisi per questo Rapporto di Riesame, eventualmente anche su indicazione del Presidio nonché degli organi centrali dell'Ateneo, del Dipartimento o delle strutture di raccordo,*
- *segnalazioni pervenute tramite chi collabora all'organizzazione delle attività didattiche (ad esempio: la Segreteria del Corso di Studio/il Dipartimento/la Struttura di raccordo)*
- *eventuali fattori che possano aver ostacolato o impedito il regolare svolgimento delle attività di insegnamento o di apprendimento*
- *giudizi sull'esperienza universitaria desumibili dal profilo dei laureati di AlmaLaurea o da fonte analoga.*

- **Segnalazioni / osservazioni sui contenuti della formazione:**

- *eventuale necessità di maggiore coordinamento tra insegnamenti*
- *eventuale necessità di ampliare o ridurre i contenuti dei singoli moduli di insegnamento per tenere conto delle caratteristiche degli studenti*
- *corrispondenza tra la descrizione dei singoli insegnamenti e i programmi effettivamente svolti*
- *corrispondenza tra la descrizione delle modalità di valutazione in itinere e finali (esami) e la loro effettiva conduzione*

- **Segnalazioni / osservazioni sulle risorse per l'apprendimento:**

<sup>3</sup> Le segnalazioni possono pervenire da soggetti esterni al Gruppo di Riesame tramite opportuni canali a ciò predisposti; le osservazioni vengono raccolte con iniziative e modalità proprie del Gruppo di Riesame, del Responsabile del CdS durante il tutto l'anno accademico.

<sup>4</sup> Adattare secondo l'organizzazione dell'Ateneo



- *disponibilità tempestiva di calendari, orari, ecc.*
- *adeguatezza degli orari delle lezioni (gli orari permettono la frequenza alle attività didattiche prevedendo un uso efficace del tempo da parte degli studenti?)*
- *effettiva disponibilità di infrastrutture e loro fruibilità (in relazione a quanto dichiarato nella SUA–CdS, Quadro B4: aule, laboratori, aule informatiche, sale studio, biblioteche)*
- *effettive condizioni delle aule e delle sale studio a disposizione degli studenti del CdS con particolare attenzione all'eventuale sovraffollamento e alla presenza di barriere architettoniche*
- *disponibilità effettiva di ausili richiesti per studenti disabili e per studenti con disturbi specifici di apprendimento*
- *effettiva disponibilità ed efficacia dei 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 altre iniziative)*
- *altre segnalazioni pervenute tramite chi collabora all'organizzazione delle attività didattiche (ad esempio Segreteria del Corso di Studio/Dipartimento/Struttura di raccordo)*

#### **Punti di attenzione raccomandati**

1. *L'organizzazione interna di Ateneo trasmette in modo completo e tempestivo al Responsabile del CdS i dati indicati dal Presidio Qualità?*
2. *Come vengono resi noti i risultati della rilevazione delle opinioni studenti e condivisi gli esiti delle loro analisi?*
3. *I canali previsti per richiedere e ottenere le segnalazioni/osservazioni sono efficaci?*
4. *Le segnalazioni/osservazioni su organizzazione, servizi o soggetti sono state recepite dal Responsabile del CdS? Sono stati programmati interventi correttivi? Le criticità sono state effettivamente risolte in seguito agli interventi correttivi?*
5. *I contenuti e gli effettivi metodi degli insegnamenti sono efficaci al fine di sviluppare le conoscenze e la capacità di applicarle?*
6. *Le risorse e i servizi sono adeguati al fine di supportare efficacemente gli insegnamenti nel raggiungere i risultati di apprendimento previsti?*
7. *Le modalità di esame sono efficaci al fine di accertare il raggiungimento dei risultati di apprendimento previsti?*

## **2-c INTERVENTI CORRETTIVI**

*In conseguenza a quanto evidenziato, individuare i problemi su cui si ritiene prioritario intervenire, descrivere quindi l'obiettivo da raggiungere e i modi per ottenere un risultato verificabile. Schema:*

**Obiettivo n. x:**

*(titolo e descrizione)*

**Azioni da intraprendere:**

*(descrizione)*

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

*(descrizione)*

*aggiungere campi separati per ciascun obiettivo*

### 3 – L'ACCOMPAGNAMENTO AL MONDO DEL LAVORO

#### 3-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

*Obiettivi individuati nel Rapporto di Riesame precedente, stato di avanzamento ed esiti.*

*(indicazione: se possibile utilizzare meno di 1500 caratteri, spazi inclusi)*

**Obiettivo n. x:** *(titolo e descrizione)*

**Azioni intraprese:**

*(descrizione)*

**Stato di avanzamento dell'azione correttiva:** *Vi si possono anche esplicitare i motivi dell'eventuale mancato raggiungimento dell'obiettivo individuato. In tal caso si riprogrammerà l'obiettivo per l'anno successivo oppure si espliciteranno le ragioni della sua cancellazione*

*(descrizione)*

*aggiungere campi separati per ciascun obiettivo*

#### 3-b ANALISI DELLA SITUAZIONE, COMMENTO AI DATI

*Commenti ai dati, alle segnalazioni e alle osservazioni proprie del CdS. Individuazione di eventuali problemi e aree da migliorare. È facoltativo segnalare punti di forza del CdS se ritenuti di particolare valore e interesse.*

*(indicazione: se possibile utilizzare meno di 3000 caratteri, spazi inclusi)*

**Informazioni e dati da tenere in considerazione:**

- statistiche sull'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 effettiva degli studenti rispetto a quella attesa

**Punti di attenzione raccomandati:**

1. L'organizzazione interna di Ateneo trasmette in modo completo e tempestivo al Responsabile del CdS i dati indicati dal Presidio?
2. Se il tirocinio è previsto (in modo obbligatorio/ opzionale), come se ne valuta l'efficacia? Con che esiti?
3. Attraverso quali modalità il CdS favorisce l'occupabilità dei propri laureati (ad es. tirocini, contratti di alto apprendistato, stage, etc.)?
4. Ci sono riscontri da parte del mondo del lavoro sulle competenze (da quelle tecnico-specifiche a quelle trasversali) che i laureandi e i laureati effettivamente possiedono? Ci sono segnalazioni su quelle che non siano eventualmente ritenute presenti ad un livello opportuno? Come se ne tiene conto?

#### 3-c INTERVENTI CORRETTIVI

*In conseguenza a quanto evidenziato, individuare i problemi su cui si ritiene prioritario intervenire, descrivere quindi l'obiettivo da raggiungere e i modi per ottenere un risultato verificabile. Schema:*

**Obiettivo n. x:**

*(titolo e descrizione)*

**Azioni da intraprendere:**

*(descrizione)*

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

*(descrizione)*

*aggiungere campi separati per ciascun obiettivo*

## Schede tipo per la redazione dei Rapporti Ciclici di Riesame – frontespizio

**Denominazione del Corso di Studio :**

**Classe :**

**Sede :** Altre eventuali indicazioni utili (Dipartimento, struttura di Raccordo, ... ..):

**Primo anno accademico di attivazione:**

*Vengono indicati i soggetti coinvolti nel Riesame (componenti del Gruppo di Riesame e funzioni) e le modalità operative (organizzazione, ripartizione dei compiti, modalità di condivisione).*

**Gruppo di Riesame** (per i contenuti tra parentesi si utilizzino i nomi adottati dell'Ateneo)

Componenti obbligatori

Prof.ssa / Prof. ....(Responsabile del CdS) – Responsabile del Riesame

Sig.ra/Sig. .... (Rappresentante gli studenti)

Altri componenti<sup>1</sup>

Dr.ssa / Dr. .... (Docente del CdS e Responsabile/Referente Assicurazione della Qualità del CdS)

Prof.ssa / Prof. ....(Eventuale altro Docente del CdS)

Dr.ssa / Dr. ....(Tecnico Amministrativo con funzione ... .. )

Dr.ssa / Dr.....(Rappresentante del mondo del lavoro)

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:

- **data o date**, oggetti della discussione

... ..

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<sup>2</sup>**

*(indicazione: se possibile meno di 1500 caratteri, spazi inclusi)*

*Si raccomanda qui la massima sintesi. Qualora su qualche punto siano stati espressi dissensi o giudizi non da tutti condivisi, darne sintetica notizia. Si può aggiungere anche il collegamento con il verbale della seduta del Consiglio di CdS.*

<sup>1</sup> Elenco a titolo di esempio, dimensione e composizione non obbligatorie, adattare alla realtà dell'Ateneo

<sup>2</sup> Adattare secondo l'organizzazione dell'Ateneo

## 1 – LA DOMANDA DI FORMAZIONE

### 1-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

*Obiettivi individuati nel Rapporto di Riesame ciclico precedente, stato di avanzamento ed esiti.*

*(indicazione: se possibile usare meno di 1500 caratteri, spazi inclusi)*

**Obiettivo n. x:** *(titolo e descrizione)*

**Azioni intraprese:**

*(descrizione)*

**Stato di avanzamento dell'azione correttiva:** *Vi si possono anche esplicitare i motivi dell'eventuale mancato raggiungimento dell'obiettivo individuato. In tal caso si riprogrammerà l'obiettivo per l'anno successivo oppure si espliciteranno le ragioni della sua cancellazione*

*(descrizione)*

*aggiungere campi separati per ciascun obiettivo*

### 1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE

*Commenti sulle indagini e consultazioni riguardanti il mondo della produzione, dei servizi e delle professioni che nel corso degli anni il CdS ha considerato o condotto al fine di definire la domanda di formazione. Analisi e commenti dei risultati di tali indagini e consultazioni. Individuazione di eventuali problemi e aree da migliorare. È facoltativo segnalare punti di forza del CdS se ritenuti di particolare valore e interesse.*

*(indicazione: se possibile utilizzare meno di 5000 caratteri, spazi inclusi)*

**Principali elementi da osservare:**

- Schede descrittive di tutti gli insegnamenti
- Quadri A1, A2-a della SUA-CdS

**Punti di attenzione raccomandati:**

1. La gamma degli enti e delle organizzazioni consultate, direttamente o tramite studi di settore, è adeguatamente rappresentativa a livello regionale, nazionale e/o internazionale?
2. I modi e i tempi delle consultazioni costituiscono canali efficaci per raccogliere opinioni dal mondo del lavoro?
3. Si sono considerati, a integrazione o in sostituzione, studi di settore di livello regionale, nazionale o internazionale?
4. Le organizzazioni consultate e le modalità di consultazione consentono di avere informazioni utili e aggiornate sulle funzioni e sulle competenze attese nei laureati?
5. Si ritiene opportuno consultare altri enti o organizzazioni per meglio identificare la domanda di formazione e gli sbocchi occupazionali?
6. Qual è il livello di benchmarking nazionale o internazionale, ossia il confronto con le attività di ricognizione della domanda di formazione praticate dalle università riconosciute come leader nel settore della formazione in esame?
7. Le funzioni e le competenze che caratterizzano ciascuna figura professionale sono descritte in modo completo, e costituiscono quindi una base utile per definire i risultati di apprendimento attesi?

**1-c INTERVENTI CORRETTIVI**

*In conseguenza a quanto evidenziato, individuare i problemi su cui si ritiene prioritario intervenire, descrivere quindi l'obiettivo da raggiungere e i modi per ottenere un risultato verificabile. Schema:*

**Obiettivo n. x:**

*(descrizione)*

**Azioni da intraprendere:**

*(descrizione)*

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

*(descrizione)*

*aggiungere campi separati per ciascun obiettivo*

## 2 – I RISULTATI DI APPRENDIMENTO ATTESI E ACCERTATI

### 2-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

*Obiettivi individuati nel Rapporto di Riesame ciclico precedente, stato di avanzamento ed esiti.*

*(indicazione: se possibile utilizzare meno di 1500 caratteri, spazi inclusi)*

**Obiettivo n. x:**

*(titolo e descrizione)*

**Azioni intraprese:**

*(descrizione)*

**Stato di avanzamento dell'azione correttiva:** *Vi si possono anche esplicitare i motivi dell'eventuale mancato raggiungimento dell'obiettivo individuato. In tal caso si riprogrammerà l'obiettivo per l'anno successivo oppure si espliciteranno le ragioni della sua cancellazione*  
*(descrizione)*

*aggiungere campi separati per ciascun obiettivo*

### 2-b ANALISI DELLA SITUAZIONE

*Commenti sulla validità della risposta alla domanda di formazione, ovvero dei risultati di apprendimento del CdS nel suo complesso e dei singoli insegnamenti in relazione alle funzioni e competenze adottate come riferimento di progettazione del CdS. Analisi della capacità di accertare l'effettivo raggiungimento dei risultati di apprendimento previsti. Individuazione di eventuali problemi e aree da migliorare. È facoltativo segnalare punti di forza del CdS se ritenuti di particolare valore e interesse.*

*(indicazione: se possibile utilizzare meno di 3000 caratteri, spazi inclusi)*

#### **Principali elementi da osservare:**

- Schede descrittive di tutti gli insegnamenti
- Quadri A4-a, A4-b, A5 della SUA-CdS
- Segnalazioni o osservazioni sulla corrispondenza con la didattica effettiva

#### **Punti di attenzione raccomandati:**

1. Le schede descrittive degli insegnamenti sono state compilate da tutti i docenti e i loro campi contengono le informazioni richieste? In quale data sono state rese definitive e disponibili agli studenti?
2. Come si svolge la supervisione delle schede descrittive degli insegnamenti da parte del Responsabile del CdS? (Risultati di apprendimento attesi, Prerequisiti / conoscenze pregresse, Programma, Organizzazione dell'insegnamento, Criteri di esame e di valutazione)
3. Il Responsabile del CdS accerta che vi sia coerenza tra le schede descrittive degli insegnamenti e la descrizione dei risultati di apprendimento attesi (SUA-CdS, A4b)? Interviene ottenendo dai docenti le modifiche ritenute necessarie? Con che risultati?
4. Gli insegnamenti vengono svolti in modo coerente con quanto dichiarato nelle schede descrittive degli insegnamenti che accompagnano la SUA-CdS e sul sito web di riferimento dell'Ateneo?
5. Le modalità degli esami e delle altre valutazioni degli apprendimenti sono indicate in tutte le schede descrittive degli insegnamenti? Corrispondono al modo in cui le valutazioni sono effettivamente condotte?
6. Le valutazioni degli apprendimenti degli studenti sono concepite in modo da costituire una verifica affidabile che i risultati di apprendimento attesi siano stati effettivamente raggiunti? Consentono di discriminare correttamente tra diversi livelli di raggiungimento dei risultati di apprendimento e di riflettere tali livelli nel giudizio finale?
7. I risultati di apprendimento attesi al termine degli studi sono coerenti con la domanda di formazione identificata, in particolare rispetto alle funzioni e alle competenze che il CdS ha individuato come propri obiettivi?
8. Qual è il livello di benchmarking nazionale o internazionale dei risultati di apprendimento attesi? Raggiungono il livello delle buone pratiche nazionali o internazionali del medesimo settore? (di

*conseguenza, i titoli sono conferiti sulla base di risultati di apprendimento che corrispondono al miglior livello internazionale nel medesimo settore?).*

## 2-c INTERVENTI CORRETTIVI

*In conseguenza a quanto evidenziato, individuare i problemi su cui si ritiene prioritario intervenire, descrivere quindi l'obiettivo da raggiungere e i modi per ottenere un risultato verificabile. Schema:*

**Obiettivo n. x:**

*(descrizione)*

**Azioni da intraprendere:**

*(descrizione)*

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

*(descrizione)*

*aggiungere campi separati per ciascun obiettivo*

### 3 – IL SISTEMA DI GESTIONE DEL CDS

#### 3-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

*Obiettivi individuati nel Rapporto di Riesame ciclico precedente, stato di avanzamento ed esiti.*

*(indicazione: se possibile meno di 1500 caratteri, spazi inclusi)*

**Obiettivo n. x:** *(titolo e descrizione)*

**Azioni intraprese:**

*(descrizione)*

**Stato di avanzamento dell'azione correttiva:** *Vi si possono anche esplicitare i motivi dell'eventuale mancato raggiungimento dell'obiettivo individuato. In tal caso si riprogrammerà l'obiettivo per l'anno successivo oppure si espliciteranno le ragioni della sua cancellazione*

*(descrizione)*

*aggiungere campi separati per ciascun obiettivo*

#### 3-b ANALISI DELLA SITUAZIONE

*Commenti sull'efficacia della gestione. Eventuali esigenze di ridefinizione o di revisione dei processi per la gestione del CdS. Individuazione di eventuali problemi e aree da migliorare. È facoltativo segnalare punti di forza della gestione del CdS se ritenuti di particolare valore e interesse.*

*(indicazione: se possibile utilizzare meno di 3000 caratteri, spazi inclusi)*

**Principali elementi da osservare:**

- *Processi principali per la gestione del CdS secondo criteri di qualità e struttura organizzativa, inclusa la definizione di ruoli e responsabilità*
- *Risorse e servizi a disposizione del CdS*
- *Rapporti di Riesame annuali relativi a tutti gli anni del ciclo analizzato, relazioni tra le azioni correttive proposte anno per anno e i loro esiti*
- *Gestione della comunicazione: informazioni pubbliche sul CdS riguardanti i propri obiettivi, il percorso di formazione, le risorse e i servizi di cui dispone, i propri risultati e il proprio sistema di gestione.*

**Punti di attenzione raccomandati:**

1. *Come sono stati identificati e organizzati i principali processi di gestione del CdS?*
2. *Tali processi sono gestiti in modo competente, tempestivo ed efficace?*
3. *I ruoli e le responsabilità sono stati definiti in modo chiaro e sono effettivamente rispettati?*
4. *Le risorse e i servizi a disposizione del CdS permettono il raggiungimento degli obiettivi stabiliti?*
5. *La documentazione pubblica sulle caratteristiche e sull'organizzazione del CdS sono complete, aggiornate e trasparenti e sono effettivamente accessibili ai portatori di interesse?*

#### 3-c INTERVENTI CORRETTIVI

*In conseguenza a quanto evidenziato, individuare i problemi su cui si ritiene prioritario intervenire, descrivere quindi l'obiettivo da raggiungere e i modi per ottenere un risultato verificabile. Per ciascuno seguire il seguente schema:*

**Obiettivo n. x:**

*(descrizione)*

**Azioni da intraprendere:**

*(descrizione)*

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

*(descrizione)*

*aggiungere campi separati per ciascun obiettivo*



## LINEE GUIDA PER LA COMPILAZIONE DEL RAPPORTO ANNUALE DI RIESAME CdS

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

#### **a - RISULTATI DELLE AZIONI CORRETTIVE ADOTTATE IN PRECEDENZA**

In questa sezione vanno illustrati i risultati raggiunti a seguito delle azioni correttive proposte nella sezione A1.c del precedente rapporto di riesame.

#### **b - ANALISI DELLA SITUAZIONE, COMMENTO AI DATI**

Analizzare, in questa sezione, i punti di forza e le aree di miglioramento relativamente ai seguenti dati di andamento del CdS (ultimo triennio):

| Indicatori oggetto di analisi                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Variazione % iscritti al I anno (a tutti i corsi, compresi gli immatricolati) in regola con le tasse                          |
| Variazione % imm. ai corsi di laurea (triennali-a ciclo unico quinquennali-quadriennali ante riforma), in regola con le tasse |
| Variazione % iscritti al I anno dei corsi di laurea magistrale (biennali), in regola con le tasse                             |
| Variazione % iscritti, in regola con le tasse                                                                                 |
| Variazione % iscritti ai corsi di laurea (triennali), in regola con le tasse                                                  |
| Variazione % iscritti ai corsi di laurea magistrale (biennali), in regola con le tasse                                        |
| Variazione % iscritti per la prima volta provenienti dall'esterno dell'Ateneo                                                 |
| Variazione % iscritti per la prima volta provenienti dall'esterno dell'Ateneo ai corsi di laurea (triennali)                  |
| Variazione % iscritti per la prima volta provenienti dall'esterno dell'Ateneo ai corsi di laurea magistrale (biennali)        |
| Variazione % immatricolati ai corsi a distanza                                                                                |
| Variazione % iscritti ai corsi a distanza                                                                                     |
| Variazione % iscritti per la prima volta provenienti dall'esterno dell'Ateneo ai corsi a distanza                             |
| % studenti immatricolati ai corsi di laurea triennale, provenienti dalla Regione Marche                                       |
| % studenti iscritti al I anno dei corsi di laurea magistrale, provenienti dalla Regione Marche                                |
| % studenti iscritti stranieri                                                                                                 |
| % studenti immatricolati con voto di diploma tra 90 e 100                                                                     |
| % studenti immatricolati provenienti dai Licei                                                                                |
| % iscritti regolari                                                                                                           |
| Rapporto % tra il nr. di studenti iscritti al 2° anno con almeno i 2/3 dei CFU previsti e il numero di iscritti al I anno     |
| % studenti immatricolati attivi                                                                                               |
| % studenti iscritti attivi                                                                                                    |
| % studenti regolari attivi                                                                                                    |
| % studenti iscritti part-time, full time e fuori corso                                                                        |
| % laureati regolari (in corso)                                                                                                |
| % studenti in mobilità internazionale in ingresso e in uscita (Erasmus, Atlante e tirocini Erasmus placement, ecc.)           |

Fonte: Ufficio Pianificazione, Innovazione e Controllo di Gestione

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**

In merito a quanto evidenziato nella sezione A1.b , individuare i due problemi che si ritengono di maggiore rilievo, e descrivere le azioni correttive da applicare per porvi rimedio, indicando una puntuale pianificazione delle stesse (responsabilità, modalità di gestione, risorse, tempistiche).

**A2 – L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE**

**a – RISULTATI DELLE AZIONI CORRETTIVE ADOTTATE IN PRECEDENZA**

In questa sezione vanno illustrati i risultati raggiunti a seguito delle azioni correttive proposte nella sezione A2.c del precedente rapporto di riesame.

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

Analizzare i punti di forza e le aree di miglioramento relativamente ai seguenti dati (a regime, ultimo triennio):

1. risultati emersi dalle indagini sull'opinione degli studenti (questionari valutazione didattica)
2. risultati emersi dalle indagini sull'opinione dei laureandi (questionari VELA e AlmaLaurea)
3. risultati emersi dalle indagini sull'opinione dei laureati (profilo di laureati di AlmaLaurea)
4. segnalazioni (reclami, Non Conformità) pervenute da studenti/docenti/interlocutori esterni relativamente a:
  - coordinamento degli insegnamenti
  - argomenti assenti o insufficientemente trattati
  - eventuale necessità di ampliare o ridurre i contenuti dei singoli moduli di insegnamento per tenere conto delle caratteristiche degli studenti
  - corrispondenza tra la descrizione dei singoli insegnamenti e i programmi effettivamente svolti
  - corrispondenza tra la descrizione delle modalità di valutazione in itinere e finali (esami) e la loro effettiva conduzione
  - disponibilità di calendari, orari ecc.
  - adeguatezza degli orari delle lezioni
  - infrastrutture e loro fruibilità
  - effettive condizioni delle aule e delle sale studio a disposizione degli studenti del CdS con particolare attenzione all'eventuale sovraffollamento e alla presenza di barriere architettoniche

- disponibilità effettiva di ausili richiesti per studenti disabili e per studenti con disturbi specifici di apprendimento
- servizi di contesto (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 altre iniziative)

Fonte dati 1: Ufficio Pianificazione, Innovazione e Controllo di Gestione

2: per i dati riferiti all'anno 2012 Ufficio Pianificazione, Innovazione e Controllo di Gestione, dall'anno 2013 AlmaLaurea

3: AlmaLaurea

4: strutture di riferimento del CdS

#### 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. I canali previsti per richiedere e ottenere le segnalazioni/osservazioni sono efficaci?
4. 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?
5. Quali sono stati nell'anno accademico esaminato gli interventi più significativi a seguito di segnalazioni e osservazioni?

#### **c – AZIONI CORRETTIVE**

In merito a quanto evidenziato nella sezione A2.b, individuare i due problemi che si ritengono di maggiore rilievo, e descrivere le azioni correttive da applicare per porvi rimedio, indicando una puntuale pianificazione delle stesse (responsabilità, modalità di gestione, risorse, tempistiche).

### **A3 – L'ACCOMPAGNAMENTO AL MONDO DEL LAVORO**

#### **a - RISULTATI DELLE AZIONI CORRETTIVE ADOTTATE IN PRECEDENZA**

In questa sezione vanno illustrati i risultati raggiunti a seguito delle azioni correttive proposte nella sezione A3.c del precedente rapporto di riesame.

#### **b - ANALISI DELLA SITUAZIONE, COMMENTO AI DATI**

Analizzare i punti di forza e le aree di miglioramento relativamente ai seguenti dati (a regime, ultimo triennio):

1. statistiche di ingresso dei laureati nel mercato del lavoro (AlmaLaurea)
2. opinione di enti/imprese sulla preparazione degli studenti che hanno svolto attività di stage o tirocinio

Fonte dati 1: AlmaLaurea

2: strutture di riferimento del CdS

#### 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. Ci sono riscontri da parte del mondo del lavoro sulle competenze (da quelle tecnico-specifiche a quelle trasversali) che i laureandi e i laureati effettivamente possiedono? Ci sono segnalazioni su quelle che non siano eventualmente ritenute presenti ad un livello opportuno? Come se ne tiene conto?
3. Quali sono le situazioni a cui porre rimedio?

#### **c – AZIONI CORRETTIVE PROPOSTE**

In merito a quanto evidenziato nella sezione A3.b , individuare i due problemi che si ritengono di maggiore rilievo, e descrivere le azioni correttive da applicare per porvi rimedio, indicando una puntuale pianificazione delle stesse (responsabilità, modalità di gestione, risorse, tempistiche).

## LINEE GUIDA PER LA COMPILAZIONE DEL RAPPORTO CICLICO DI RIESAME CdS

### **A1 – LA DOMANDA DI FORMAZIONE**

#### **a - RISULTATI DELLE AZIONI CORRETTIVE ADOTTATE IN PRECEDENZA**

In questa sezione vanno illustrati i risultati raggiunti a seguito delle azioni correttive proposte nella sezione A1.c del precedente rapporto di riesame.

#### **b - ANALISI DELLA SITUAZIONE, COMMENTO AI DATI**

Analizzare, in questa sezione, eventuali problemi e aree da migliorare (è facoltativo segnalare punti di forza) relativamente alle indagini e consultazioni riguardanti il mondo della produzione, dei servizi e delle professioni che nel corso degli anni il CdS ha considerato o condotto al fine di definire la domanda di formazione. In particolare devono essere analizzate:

1. Schede descrittive di tutti gli insegnamenti
2. Quadri A1, A2-a della SUA-CdS

*Fonte: strutture di riferimento del CdS*

#### **Punti di attenzione raccomandati:**

1. La gamma degli enti e delle organizzazioni consultate, direttamente o tramite studi di settore, è adeguatamente rappresentativa a livello regionale, nazionale e/o internazionale?
2. I modi e i tempi delle consultazioni costituiscono canali efficaci per raccogliere opinioni dal mondo del lavoro?
3. Si sono considerati, a integrazione o in sostituzione, studi di settore di livello regionale, nazionale o internazionale?
4. Le organizzazioni consultate e le modalità di consultazione consentono di avere informazioni utili e aggiornate sulle funzioni e sulle competenze attese nei laureati?
5. Si ritiene opportuno consultare altri enti o organizzazioni per meglio identificare la domanda di formazione e gli sbocchi occupazionali?
6. Qual è il livello di benchmarking nazionale o internazionale, ossia il confronto con le attività di ricognizione della domanda di formazione praticate dalle università riconosciute come leader nel settore della formazione in esame?
7. Le funzioni e le competenze che caratterizzano ciascuna figura professionale sono descritte in modo completo, e costituiscono quindi una base utile per definire i risultati di apprendimento attesi?

#### **c – AZIONI CORRETTIVE PROPOSTE**

In merito a quanto evidenziato nella sezione A1.b , individuare i due problemi che si ritengono di maggiore rilievo, e descrivere le azioni correttive da applicare per porvi rimedio, indicando una puntuale pianificazione delle stesse (responsabilità, modalità di gestione, risorse, tempistiche).

## **A2 – I RISULTATI DI APPRENDIMENTO ATTESI E ACCERTATI**

### **a – RISULTATI DELLE AZIONI CORRETTIVE ADOTTATE IN PRECEDENZA**

In questa sezione vanno illustrati i risultati raggiunti a seguito delle azioni correttive proposte nella sezione A2.c del precedente rapporto di riesame.

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

Analizzare, in questa sezione, eventuali problemi e aree da migliorare (è facoltativo segnalare i punti di forza) relativi alla validità della risposta alla domanda di formazione, ovvero dei risultati di apprendimento del CdS nel suo complesso e dei singoli insegnamenti in relazione alle funzioni e competenze adottate come riferimento di progettazione del CdS. Analizzare, inoltre, la capacità di accertare l'effettivo raggiungimento dei risultati di apprendimento previsti.

In particolare devono essere analizzate:

1. Schede descrittive di tutti gli insegnamenti
2. Quadri A4-a, A4-b, A5 della SUA-CdS
3. Segnalazioni o osservazioni sulla corrispondenza con la didattica effettiva

*Fonte: strutture di riferimento del CdS*

#### **Punti di attenzione raccomandati:**

1. Le schede descrittive degli insegnamenti sono state compilate da tutti i docenti e i loro campi contengono le informazioni richieste? In quale data sono state rese definitive e disponibili agli studenti?
2. Come si svolge la supervisione delle schede descrittive degli insegnamenti da parte del Responsabile del CdS? (Risultati di apprendimento attesi, Prerequisiti / conoscenze pregresse, Programma, Organizzazione dell'insegnamento , Criteri di esame e di valutazione )
3. Il Responsabile del CdS accerta che vi sia coerenza tra le schede descrittive degli insegnamenti e la descrizione dei risultati di apprendimento attesi (SUA-CdS, A4b),? Interviene ottenendo dai docenti le modifiche ritenute necessarie? Con che risultati?
4. Gli insegnamenti vengono svolti in modo coerente con quanto dichiarato nelle schede descrittive degli insegnamenti che accompagnano la SUA-CdS e sul sito web di riferimento dell'Ateneo?
5. Le modalità degli esami e delle altre valutazioni degli apprendimenti sono indicate in tutte le schede descrittive degli insegnamenti? Corrispondono al modo in cui le valutazioni sono effettivamente condotte?
6. Le valutazioni degli apprendimenti degli studenti sono concepite in modo da costituire una verifica affidabile che i risultati di apprendimento attesi siano stati effettivamente raggiunti? Consentono di

discriminare correttamente tra diversi livelli di raggiungimento dei risultati di apprendimento e di riflettere tali livelli nel giudizio finale?

7. I risultati di apprendimento attesi al termine degli studi sono coerenti con la domanda di formazione identificata, in particolare rispetto alle funzioni e alle competenze che il CdS ha individuato come propri obiettivi?
8. Qual è il livello di benchmarking nazionale o internazionale dei risultati di apprendimento attesi? Raggiungono il livello delle buone pratiche nazionali o internazionali del medesimo settore? (di conseguenza, i titoli sono conferiti sulla base di risultati di apprendimento che corrispondono al miglior livello internazionale nel medesimo settore?).

#### **c – AZIONI CORRETTIVE**

In merito a quanto evidenziato nella sezione A2.b , individuare i due problemi che si ritengono di maggiore rilievo, e descrivere le azioni correttive da applicare per porvi rimedio, indicando una puntuale pianificazione delle stesse (responsabilità, modalità di gestione, risorse, tempistiche).

### **A3 – IL SISTEMA DI GESTIONE DEL CDS**

#### **a - RISULTATI DELLE AZIONI CORRETTIVE ADOTTATE IN PRECEDENZA**

In questa sezione vanno illustrati i risultati raggiunti a seguito delle azioni correttive proposte nella sezione A3.c del precedente rapporto di riesame.

#### **b - ANALISI DELLA SITUAZIONE, COMMENTO AI DATI**

Analizzare, in questa sezione, eventuali problemi e aree da migliorare (è facoltativo segnalare i punti di forza) relativi all'efficacia della gestione e alle eventuali esigenze di ridefinizione o di revisione dei processi per la gestione del CdS.

In particolare devono essere analizzati:

1. Processi principali per la gestione del CdS secondo criteri di qualità e struttura organizzativa, inclusa la definizione di ruoli e responsabilità
2. Risorse e servizi a disposizione del CdS
3. Rapporti di Riesame annuali relativi a tutti gli anni del ciclo analizzato, relazioni tra le azioni correttive proposte anno per anno e i loro esiti
4. Gestione della comunicazione: informazioni pubbliche sul CdS riguardanti i propri obiettivi, il percorso di formazione, le risorse e i servizi di cui dispone, i propri risultati e il proprio sistema di gestione.

*Fonte: strutture di riferimento del CdS*

#### **Punti di attenzione raccomandati:**

1. Come sono stati identificati e organizzati i principali processi di gestione del CdS?
2. Tali processi sono gestiti in modo competente, tempestivo ed efficace?
3. I ruoli e le responsabilità sono stati definiti in modo chiaro e sono effettivamente rispettati?
4. Le risorse e i servizi a disposizione del CdS permettono il raggiungimento degli obiettivi stabiliti?

5. La documentazione pubblica sulle caratteristiche e sull'organizzazione del CdS sono complete, aggiornate e trasparenti e sono effettivamente accessibili ai portatori di interesse?

**c – AZIONI CORRETTIVE PROPOSTE**

In merito a quanto evidenziato nella sezione A3.b , individuare i due problemi che si ritengono di maggiore rilievo, e descrivere le azioni correttive da applicare per porvi rimedio, indicando una puntuale pianificazione delle stesse (responsabilità, modalità di gestione, risorse, tempistiche).



## RIESAME ANNUALE E CICLICO CdS

### 0. Indice

|    |                                                                                  |   |
|----|----------------------------------------------------------------------------------|---|
| 0. | INDICE .....                                                                     | 1 |
| 1. | PREMESSA .....                                                                   | 2 |
| 2. | RIFERIMENTI.....                                                                 | 2 |
| 3. | RAPPORTO DI RIESAME ANNUALE .....                                                | 2 |
| 4. | RAPPORTO DI RIESAME CICLICO .....                                                | 2 |
| 5. | RESPONSABILI DEL RAPPORTO ANNUALE/CICLICO DI RIESAME E ITER DI APPROVAZIONE..... | 3 |
| 6. | CALENDARIO ATTIVITÀ DI RIESAME ANNUALE/CICLICO .....                             | 4 |
| 7. | DOCUMENTAZIONE DEL RAPPORTO ANNUALE/CICLICO DI RIESAME .....                     | 4 |
| 8. | ALLEGATI .....                                                                   | 4 |

| Rev. | Data       | Motivo                                | Pagina |
|------|------------|---------------------------------------|--------|
| 00   | 10/02/2007 | Emissione                             | Tutte  |
| 01   | 01/12/2012 | Adeguamento alla norma ISO 9001:2008  | 2 e 3  |
| 02   | 02/10/2013 | Adeguamento DM47/2013                 | Tutte  |
| 03   | 11/11/2013 | Adeguamento nota ANVUR del 29/10/2013 | Tutte  |
|      |            |                                       |        |

APPROVAZIONE: Presidente PQA

-----

## **1. Premessa**

Il Riesame è un processo periodico e programmato, applicato con cadenza prestabilita dall'istituzione o da una sua articolazione interna (Dipartimento, Struttura di raccordo, Corso di Studio) che ha lo scopo di verificare l'adeguatezza degli obiettivi di apprendimento che il CdS si è proposto, la corrispondenza tra gli obiettivi ed i risultati e l'efficacia del modo con cui il Corso è gestito. L'esito di questo processo può portare all'individuazione di esigenze di ridefinizione del sistema di gestione (Offerta formativa, organizzazione dei Corsi, Servizi di contesto, ecc.). L'attività di Riesame si conclude con la redazione di un Rapporto che può essere annuale e/o ciclico.

## **2. Riferimenti**

- Linee Guida ANVUR "Autovalutazione, valutazione e Accredimento del sistema universitario italiano" del 09/01/2013
- Documento ANVUR del 29/10/2013 "AVA – Rapporti di riesame annuale e ciclico – Indicazioni operative a regime (dal 2013-14)"

## **3. Rapporto di riesame annuale**

E' l'atto finale dell'attività di Riesame svolta annualmente, al fine di tenere sotto controllo le attività di formazione, i loro strumenti, i servizi e le infrastrutture. Attraverso il Rapporto di Riesame l'istituzione tiene sotto controllo la validità della progettazione e la permanenza delle risorse attraverso il monitoraggio dei dati, la verifica dell'efficacia degli interventi migliorativi adottati, la pianificazione di azioni di miglioramento.

In particolare, il Rapporto si basa sull'analisi dei dati quantitativi riferiti al percorso di formazione proposto (ingresso, regolarità del percorso, uscita e accompagnamento al mondo del lavoro) e degli indicatori da essi derivati, analisi condotta tenendo anche conto dell'evoluzione dei dati nel corso degli anni accademici precedenti, delle criticità osservate o segnalate sui singoli moduli che compongono il percorso di formazione. Attraverso questo lavoro di analisi l'Istituzione mira a mettere in evidenza tre aspetti:

- gli effetti delle azioni correttive già intraprese negli anni accademici precedenti;
- i punti di forza e le aree da migliorare che emergono dall'analisi di dati quantitativi (ingresso nel modo universitario, regolarità del percorso di studio, ingresso nel mondo del lavoro) o da problemi osservati o segnalati nel percorso di formazione;
- gli interventi volti a introdurre azioni correttive sugli elementi critici messi in evidenza o ad apportare miglioramenti.

Il Rapporto annuale di Riesame è redatto sulla base di un modello standard predisposto dall'ANVUR, rimesso in allegato.

## **4. Rapporto di riesame ciclico**

Si tratta di una attività ciclica su un medio periodo di 3/5 anni, in funzione della durata del Corso di Studio e della periodicità dell'accREDITamento e comunque in preparazione di una visita di accREDITamento periodico. Il Rapporto di Riesame ciclico mette in luce principalmente la permanenza della validità degli obiettivi di formazione e del sistema di gestione utilizzato dal

Corso di Studio per conseguirli. Prende quindi in esame l'attualità della domanda di formazione che sta alla base del Corso di Studio, le figure professionali di riferimento e le loro competenze, la coerenza dei risultati di apprendimento previsti dal Corso di Studio nel suo complesso e dai singoli insegnamenti, l'efficacia del sistema di gestione del Corso di Studio.

Per ciascuno di questi elementi il Rapporto di Riesame ciclico documenta, analizza e commenta:

- a. gli effetti delle azioni correttive annunciate nei Rapporti di Riesame ciclico precedenti;
- b. i punti di forza e le aree da migliorare che emergono dall'analisi del periodo in esame e dalle prospettive del periodo seguente;
- c. gli interventi correttivi sugli elementi critici messi in evidenza, i cambiamenti ritenuti necessari in base a mutate condizioni e le azioni volte ad apportare miglioramenti.

Il Rapporto di Riesame ciclico è redatto sulla base di un modello standard predisposto dall'ANVUR, rimesso in allegato.

## **5. Responsabili del Rapporto annuale/ciclico di Riesame e iter di approvazione**

Il Riesame viene condotto sotto la guida del Presidente del Corso di Studio che sovrintende la redazione del Rapporto annuale/ciclico e lo sottopone al Consiglio del Corso che ne assume la responsabilità. All'attività di Riesame deve partecipare una rappresentanza studentesca.

A tal fine, i Consigli di Corso di Studio nominano un Gruppo di Riesame di cui faranno parte almeno:

- il Presidente del Corso;
- il/i rappresentante/i degli studenti individuato/i tra gli studenti eletti nei Consigli di Corso;
- il docente Referente AQ (Assicurazione Qualità)-CdS;
- il personale Tecnico-Amministrativo Referente AQ-CdS.

Al gruppo di riesame possono essere invitati:

- i referenti AQ di Dipartimento, ai quali compete la supervisione e il coordinamento del processo di riesame in diretto raccordo con il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA);
- il delegato per la didattica di Dipartimento, al quale è attribuita la funzione di coordinamento strategico nell'offerta formativa dei CdS e del Dipartimento nel suo insieme;
- ogni altro referente istituzionale universitario e del mondo del lavoro e delle professioni utile alla stesura del rapporto di riesame.

Il Rapporto Annuale/Ciclico di Riesame viene sottoposto all'approvazione degli organi che hanno la responsabilità della progettazione e attivazione del Corso di Studio e dell'individuazione delle risorse necessarie. Pertanto, una volta redatto, il Rapporto verrà inviato al relativo Consiglio di Classe/Consiglio di Classe Unificato e di Dipartimento per l'approvazione. Successivamente sarà inoltrato a cura del Direttore del Dipartimento al PQA per l'adozione degli atti di competenza. Il PQA potrà richiedere ai Consigli di CdS e ai Consigli di Dipartimento integrazioni e/o modifiche dei suddetti rapporti per renderli congrui alle finalità

e alle politiche di AQ di Ateneo; tali rapporti saranno quindi inviati al Senato Accademico e al Consiglio di Amministrazione per la ratifica definitiva.

Il Rapporto di Riesame così approvato verrà inviato a cura del PQA all'Area per la Didattica, l'orientamento e servizi agli studenti per il relativo upload nella banca dati ministeriale, alla Commissione paritetica docenti-studenti (CP) e al Nucleo di Valutazione (NdV) per i rispettivi adempimenti.

## **6. Calendario attività di Riesame annuale /ciclico**

Il Rapporto di Riesame annuale deve pervenire al PQA entro e non oltre il 30 ottobre di ogni anno e deve essere approvato in via definitiva da SA e CdA entro il 30 novembre.

Il Rapporto di Riesame ciclico deve pervenire al PQA entro le scadenze definite dallo stesso PQA e comunicate con apposita nota ai CdS.

Il calendario indicato è soggetto alle variazioni decise dall'ANVUR, le quali saranno comunicate tempestivamente agli organi competenti a cura del PQA.

## **7. Documentazione del Rapporto annuale /ciclico di Riesame**

I rapporti annuali/ciclici di riesame vengono conservati in un archivio informatizzato per documentare il complesso e l'evoluzione delle attività di gestione in regime di AQ del Corso di Studio. A tal fine, ciascun Dipartimento provvede alla conservazione della documentazione riguardante la procedura di Riesame, avendo cura di renderla disponibile ai soggetti autorizzati (PQA, NdV, Commissione Paritetica docenti-studenti, Rappresentanti degli Studenti di CdS, Docenti Ateneo, Direttori di Dipartimento, SA, CdA).

## **8. ALLEGATI**

P03.ALL01 - Form Rapporto di Riesame ANVUR annuale

P03.ALL02 - Form Rapporto di Riesame ANVUR ciclico

P03.ALL03 - Linee guida per la compilazione del rapporto annuale di riesame CdS

P03.ALL04 - Linee guida per la compilazione del rapporto ciclico di riesame CdS

### DATI A SUPPORTO DEL PROCESSO AVA

| DATI                                                                                         | SCOPO                                                        | RESPONSABILE                                                             | TEMPISTICHE                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Dati di ingresso di percorso e di uscita                                                     | SUA-CdS quadro C1<br>SEZ. A1 Rapporto di riesame annuale CdS | Ufficio<br>Pianificazione,<br>Innovazione e<br>Controllo di<br>Gestione  | entro 31 agosto              |
| Efficacia esterna                                                                            | SUA-CdS quadro C2<br>SEZ. A3 Rapporto di riesame annuale CdS | Almalaurea -<br>indagine<br>"condizione<br>occupazionale"                | entro 31 marzo               |
| Opinione enti e imprese con<br>accordi di stage/tirocinio<br>curriculare o extra curriculare | SUA-CdS quadro C3<br>SEZ. A3 Rapporto di riesame annuale CdS | Area per la<br>Didattica,<br>l'Orientamento e i<br>Servizi agli Studenti | entro 31 agosto              |
| Opinione studenti                                                                            | SUA-CdS quadro B6<br>SEZ. A2 Rapporto di riesame annuale CdS | Ufficio<br>Pianificazione,<br>Innovazione e<br>Controllo di<br>Gestione  | entro 31 agosto              |
| Opinione dei laureandi/laureati                                                              | SUA-CdS quadro B7<br>SEZ. A2 Rapporto di riesame annuale CdS | Almalaurea -<br>indagine "profilo dei<br>laureati"                       | entro 31 maggio              |
| Reclami/Non Conformità                                                                       | SEZ. A2 Rapporto di riesame annuale CdS                      | Struttura di<br>riferimento del<br>Dipartimento                          | entro 30 settembre           |
| Indicatore di sostenibilità<br>economico-finanziaria (I SEF) –<br><u>dato previsionale</u>   | attivazione nuovi CdS                                        | Ufficio<br>Pianificazione,<br>Innovazione e<br>Controllo di<br>Gestione  | entro 15 gennaio             |
| Indicatore di sostenibilità<br>economico-finanziaria (I SEF) –<br><u>dato certificato</u>    | attivazione nuovi CdS                                        | Ufficio<br>Pianificazione,<br>Innovazione e<br>Controllo di<br>Gestione  | A seguito scadenza<br>PROPER |

**RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEGLI STUDENTI/LAUREATI/DOCENTI**

| QUESTIONARIO                       | DESTINATARI                                                                                                                                                               | OGGETTO                                                                                                  | TEMPISTICA DI RILEVAZIONE                               | RESPONSABILE ATTIVAZIONE PROCEDURA | RESPONSABILE ELABORAZIONE DATI                                                | RESPONSABILE RESTITUZIONE DATI A DIP/CdS/DOCENTI                              | ATTIVO DA      |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| SCHEDA n. 1<br>ALL. IX Doc.<br>AVA | Studenti con frequenza superiore al 50%                                                                                                                                   | Ogni insegnamento con esame finale                                                                       | all'iscrizione all'esame                                | ADOSS - Uff. Servizi ESSE 3        | Direzione Generale - Uff. Pianificazione, Innovazione e Controllo di Gestione | Direzione Generale - Uff. Pianificazione, Innovazione e Controllo di Gestione | A.A. 2013/2014 |
| SCHEDA n. 2<br>ALL. IX Doc.<br>AVA | Parte A)<br>Studenti con frequenza media agli insegnamenti dell'anno precedente superiore al 50%<br>Parte B)<br>Studenti che hanno sostenuto l'esame nell'anno precedente | Organizzazione dei corsi dell'A.A. precedente e (parte A) e insegnamenti degli esami sostenuti (parte B) | all'inizio dell'anno accademico (a partire dal II anno) | ADOSS - Uff. Servizi ESSE 3        | Direzione Generale - Uff. Pianificazione, Innovazione e Controllo di Gestione | Direzione Generale - Uff. Pianificazione, Innovazione e Controllo di Gestione |                |
| SCHEDA n. 3<br>ALL. IX Doc.<br>AVA | Studenti non frequentanti o con frequenza inferiore al 50%                                                                                                                | Ogni insegnamento con esame finale                                                                       | all'iscrizione all'esame                                | ADOSS - Uff. Servizi ESSE 3        | Direzione Generale - Uff. Pianificazione, Innovazione e Controllo di Gestione | Direzione Generale - Uff. Pianificazione, Innovazione e Controllo di Gestione | A.A. 2013/2014 |

| QUESTIONARIO                       | DESTINATARI                                                                                                                                                               | OGGETTO                                                                                                  | TEMPISTICA DI RILEVAZIONE                               | RESPONSABILE ATTIVAZIONE PROCEDURA | RESPONSABILE ELABORAZIONE DATI                                                | RESPONSABILE RESTITUZIONE DATI A DIP/CdS/DOCENTI                              | ATTIVO DA      |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| SCHEDA n. 4<br>ALL. IX Doc.<br>AVA | Parte A)<br>Studenti con frequenza media agli insegnamenti dell'anno precedente inferiore al 50%<br>Parte B)<br>Studenti che hanno sostenuto l'esame nell'anno precedente | Organizzazione dei corsi dell'A.A. precedente e (parte A) e insegnamenti degli esami sostenuti (parte B) | all'inizio dell'anno accademico (a partire dal II anno) | ADOSS - Uff. Servizi ESSE 3        | Direzione Generale - Uff. Pianificazione, Innovazione e Controllo di Gestione | Direzione Generale - Uff. Pianificazione, Innovazione e Controllo di Gestione |                |
| SCHEDA n. 5<br>ALL. IX Doc.<br>AVA | Laureandi                                                                                                                                                                 | Corso di studio                                                                                          | prima della discussione della tesi o della prova finale | Almalaurea                         | Almalaurea                                                                    | Strutture di riferimento del Dipartimento                                     |                |
| SCHEDA n. 6<br>ALL. IX Doc.<br>AVA | Laureati                                                                                                                                                                  | Corso di studio                                                                                          | dopo 1, 3, 5 anni dal conseguimento del titolo          | Almalaurea                         | Almalaurea                                                                    | Strutture di riferimento del Dipartimento                                     |                |
| SCHEDA n. 7<br>ALL. IX Doc.<br>AVA | Docenti                                                                                                                                                                   | Per ogni insegnamento                                                                                    | dopo lo svolgimento dei 2/3 delle lezioni               | ADOSS - Uff. Servizi ESSE 3        | Direzione Generale - Uff. Pianificazione, Innovazione e Controllo di Gestione | Direzione Generale - Uff. Pianificazione, Innovazione e Controllo di Gestione | A.A. 2013/2014 |