



Università degli Studi di Firenze

PRESIDIO DI ATENE PER LA QUALITA'

Certificazione CRUI – Esiti 2011

**Esiti certificazione dei CdS
06/10/11 + 06/12/11**

FIRENZE : ALCUNE ESPERIENZE SULLA QUALITA'

... dal 1995 ad oggi

- ✓ **Progetto Campus CRUI** (1995 e seg.)
(Corsi Avanzati Mirati alla Preparazione Universitaria per Sbocchi lavorativi)
alcuni DU, soprattutto di Ingegneria

- ✓ **Progetto CampusOne** (2001 – 2004)
5 CdL DM 509 (1 CdL/Facoltà) : Agraria, Architettura, Economia, Scienze della formazione, S.M.F.N.

- ✓ **Accreditamento regionale e Piano Qualità di Ateneo** (2004 – 2006) – *Modello CRUI ed ISO 9001*
65 CdL + 9 LS DM 509 : tutte le Facoltà coinvolte
9 Servizi di Orientamento (di Facoltà) + 1 Servizio Job Placement (di Facoltà) in ISO 9001

Ulteriori iniziative ad oggi attuate in Ateneo

Ad integrazione dei già adottati modelli di certificazione CRUI ed ISO:

- **definizione di un Modello qualità di ateneo** (modello interno)
 - *versione semplificata del CRUI*
 - *coinvolgimento di CdS non in CRUI*
 - *redazione di un Documento Qualità (DQ) di CdS;*
 - *successiva valutazione del NVA*

- **individuazione di un Presidio di Ateneo per la Qualità**
Struttura di supporto ai CdS per le attività di certificazione e di accreditamento
(formalizzato in SA e CdA del gennaio 2010)

Il Presidio qualità

Ateneo

- ❑ **Prorettore alla didattica e servizi agli studenti**
- ❑ **Coordinatore scientifico attività di certificazione ed accreditamento dei CdS**
 - ❑ **Ufficio Convenzioni e rapporti con le Istituzioni ed il Territorio
(Area dei Servizi alla Didattica e alla Ricerca)**
 - ❑ **Ufficio Servizi Statistici**

Strutture di Polo

Polo BT
(referente)

Polo SS
(referente)

Polo CS
(referente)

Polo ST
(referente)

Facoltà

1 - Architettura
1 ref. doc. + 1 ref. amm.

• • •

12 - SMFN
1 ref. doc. + 1 ref. amm.

I due percorsi Qualità - fasi

Modello CRUI

Individuazione del
GAV di CdS

(gruppo di
autovalutazione)

Attività di
autovalutazione e
redazione del RAV

Valutazione
esterna CRUI e
certificazione

Modello di ateneo

Individuazione del
GAV di CdS

(gruppo di
autovalutazione)

Attività di
autovalutazione e
redazione del DQ

Valutazione
interna da parte
del NVA

**L'utilizzo dei modelli rafforza (anche), nel CdS, la
consapevolezza del livello di importanza degli indicatori
ministeriali**

Offerta formativa coinvolta nel percorso Qualità : adozione dei Modelli CRUI ed interno

Percorso Qualità - Modelli adottati per tipologia di corso di laurea - A.A. 2010/11.

Tipologia di corso e modello adottato	CRUI	INTERNO	NESSUNO	TOTALE CORSI	di cui in qualità	
					N	%
Corsi di laurea (ex DM 270/04)	34	13	4	51	47	92,2
Corsi di laurea di 1° livello (ex DM 509/99)	-	1	17	18	1	5,6
Corsi di laurea magistrale a ciclo unico (ex DM 270/04)	4	1	1	6	5	83,3
Corsi del Vecchio Ordinamento	1	-	-	1	1	100,0
Corsi di laurea magistrale (ex DM 270/04)	2	30	33	65	32	49,2
Corsi di laurea specialistica (ex DM 509/99)	-	-	5	5	-	0,0
TOTALE	41	45	60	146	86	58,9

Oltre ad alcuni (3) Servizi di orientamento mantenuti in ISO 9000

Struttura del modello (CRUI e interno – rev.2007)

&

Criteri per la Certificazione

DIMENSIONI	ELEMENTI	REQUISITI CERTIF.
A Sistema di gestione	<p>A1 - Impegno ad una gestione qualità</p> <p>A2 - Processi gestione CdS e documentaz.</p> <p>A3 - Struttura organizzativa</p> <p>A4 – Comunicazione</p> <p>A5 – Riesame</p>	<p>A 1.1</p> <p>A 2.1 – A 2.2</p> <p>A 3.1</p> <p>A 4.1</p> <p>A 5.1</p>
B Esigenze ed Obiettivi	<p>B1 - Esigenze delle Parti interessate</p> <p>B2 - Orientamenti ed Indirizzi generali</p> <p>B3 - Obiettivi per la qualità del CdS</p>	<p>B 1.1</p> <p>B 2.1 – B 2.2</p> <p>B 2.1</p>
C Risorse	<p>C1 - Personale docente e di supporto</p> <p>C2 - Personale tecnico-amministrativo</p> <p>C3 – Infrastrutture</p> <p>C4 - Risorse finanziarie</p> <p>C5 - Relazioni esterne e internazionali</p> <p>C6 - Servizi di contesto</p>	<p>C 1.1</p> <p>C 2.1</p> <p>C 3.1</p> <p>-----</p> <p>C 5.1 – C 5.2</p> <p>C 6.1</p>
D Processo formativo	<p>D1 – Progettazione</p> <p>D2 – Pianificazione</p> <p>D3 - Accesso e gest. carriera studenti</p> <p>D4 – Monitoraggio</p>	<p>D 1.1</p> <p>D 2.1</p> <p>D 3.1 – D 3.2</p> <p>D 4.1 – D 4.2</p>
E Risultati, Analisi e Miglioramento	<p>E1 - Risultati del CdS</p> <p>E2 - Analisi</p> <p>E3 – Miglioramento</p>	<p>E 1.1 – E 1.2 – E 1.3</p> <p>E 2.1</p> <p>E 3.1</p>

Modello CRUI - Obiettivi della certificazione

La certificazione CRUI della qualità di un CdS ha lo scopo di attestare, formalmente e pubblicamente, che il CdS:

- ❑ ha *obiettivi formativi* coerenti tra di loro, con eventuali requisiti e con le esigenze delle parti interessate;
- ❑ dispone di *risorse* adeguate ai fini del raggiungimento degli obiettivi formativi;
- ❑ ha un *processo formativo e processi di contesto* che consentono effettivamente il raggiungimento degli obiettivi formativi;
- ❑ ottiene *risultati* che attestano il raggiungimento degli obiettivi formativi;
- ❑ è dotato di un *sistema di gestione* che consente di raggiungere gli obiettivi e promuovere il miglioramento continuo.

Modello CRUI - Criteri di qualità

- ❑ La certificazione presuppone il rispetto (la verifica) di predefiniti *Criteri di qualità*.
- ❑ I Criteri di qualità sono stati stabiliti con riferimento ai singoli “elementi” in cui si articolano le dimensioni del Modello CRUI per la valutazione della qualità dei CdS. Ad ogni elemento sono associati uno o più Criteri di qualità.

Modello CRUI - Requisiti per la certificazione

- ❑ Ad ogni Criterio di qualità sono stati quindi associati uno o più *Requisiti per la certificazione*, alla cui verifica/rispondenza è subordinata la certificazione del CdS.

Modello CRUI - Decisioni sulla certificazione

La **decisione sulla certificazione** del CdS è assunta dal *Comitato per la valutazione e la certificazione (Board Fondazione CRUI)*, e può essere:

- **certificazione senza prescrizioni:** è concessa nel caso in cui per nessun elemento del modello siano previste prescrizioni;
- **certificazione con prescrizioni:** è concessa nel caso in cui sia prevista anche una sola prescrizione, anche per un solo elemento del modello, e il Board ritenga che il CdS possa porre rimedio alle carenze riscontrate in tempi ragionevoli (*tipicamente 6 mesi – 1 anno*)
- **certificazione non concessa:** è assunta quando il Board ritenga che il CdS non sia in grado di porre rimedio alle carenze in tempi ragionevoli

Modello CRUI

Validità della certificazione e Adempimenti

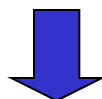
- ❑ **Validità della certificazione di qualità :**
6 anni con visita intermedia (*sorveglianza*) dopo 3 anni
(NB: per alcuni nostri CdS è prevista la sorveglianza a 2 anni)

- ❑ **Adempimenti:**
 - ✓ redazione del RAV ogni anno (per tutti i CdS)
 - ✓ risposta alle prescrizioni per i CdS che hanno ottenuto la “certificazione con prescrizioni”

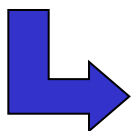
Modello CRUI – **Punteggi e Rilievi**

A ciascun requisito per la certificazione previsto dal modello viene associato, dai valutatori, un **PUNTEGGIO** sulla base di quanto riportato nel RAV, presente nel sito, accertato in visita.

- 4 Requisito completamente soddisfatto
- 3 Requisito parzialmente soddisfatto (più si che no)
- 2 Requisito parzialmente soddisfatto (più no che si)
- 1 Requisito non soddisfatto



Ad ogni **REQUISITO** per la certificazione non soddisfatto (parzialmente o in toto – *punteggi 3-2-1*) sono associati uno o più **RILIEVI**.



Ogni **RILIEVO** ha una **DATA DI CHIUSURA** (*il rilievo ... deve essere soddisfatto entro ...*) ed il CdS deve darne evidenza oggettiva a CRUI tramite la redazione di un **DOCUMENTO INTEGRATIVO**.

Esiti a.a. 2010/11

Percorso Qualità - Modelli adottati per tipologia di corso di laurea - A.A. 2010/11.

Tipologia di corso e modello adottato	CRUI			INTERNO	NESSUNO	TOTALE CORSI	di cui in qualità	
	Certificazione concessa	Certificazione non concessa	Certificazione con rilievi				N	%
Corsi di laurea (ex DM 270/04)	1	7	26	13	4	51	47	92,2
Corsi di laurea di 1° livello (ex DM 509/99)	-	-	-	1	17	18	1	5,6
Corsi di laurea magistrale a ciclo unico (ex DM 270/04)	-	-	4	1	1	6	5	83,3
Corsi del Vecchio Ordinamento	-	-	1	-	-	1	1	100,0
Corsi di laurea magistrale (ex DM 270/04)	-	-	2	30	33	65	32	49,2
Corsi di laurea specialistica (ex DM 509/99)	-	-	-	-	5	5	-	0,0
TOTALE	1	7	33	45	60	146	86	58,9

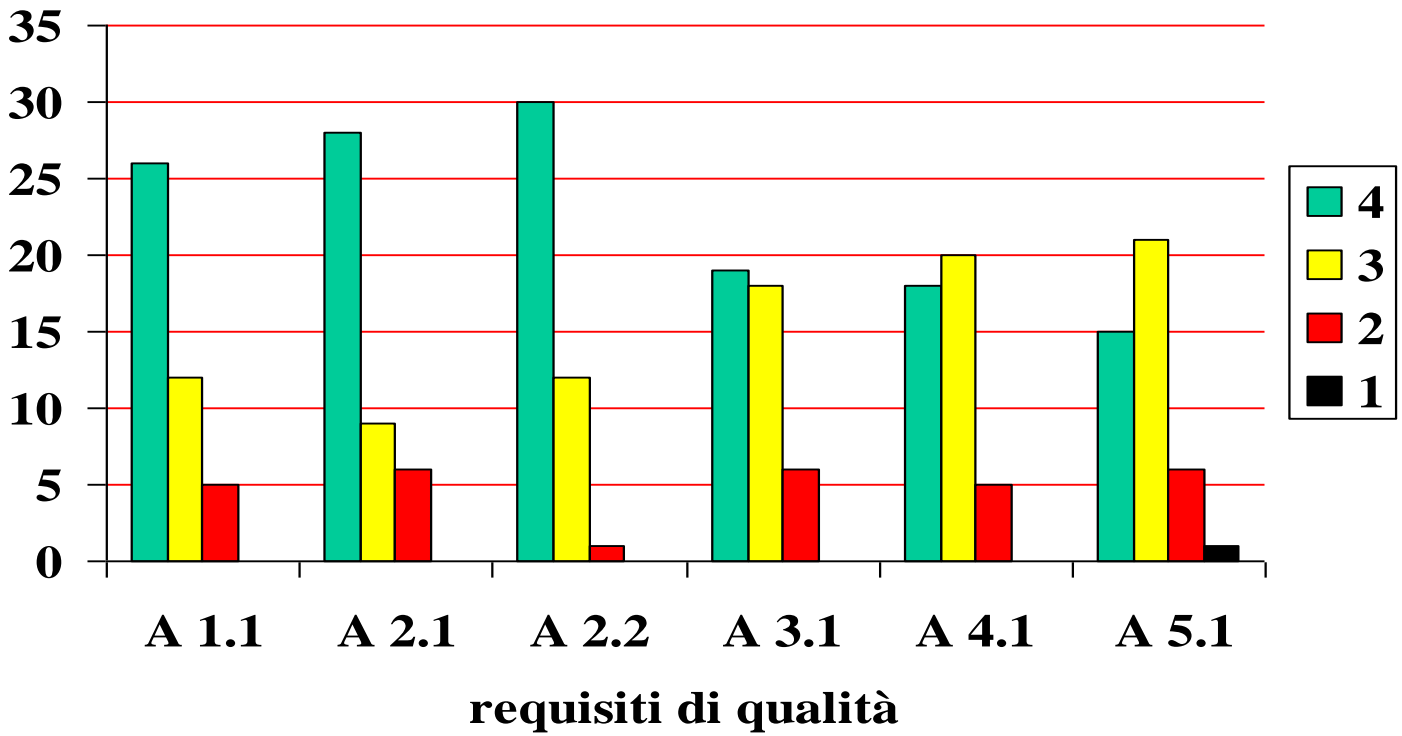
Certificazioni con rilievi: 8 CdS con visita a 2 anni
 25 CdS con visita a 3 anni

Sistema di gestione

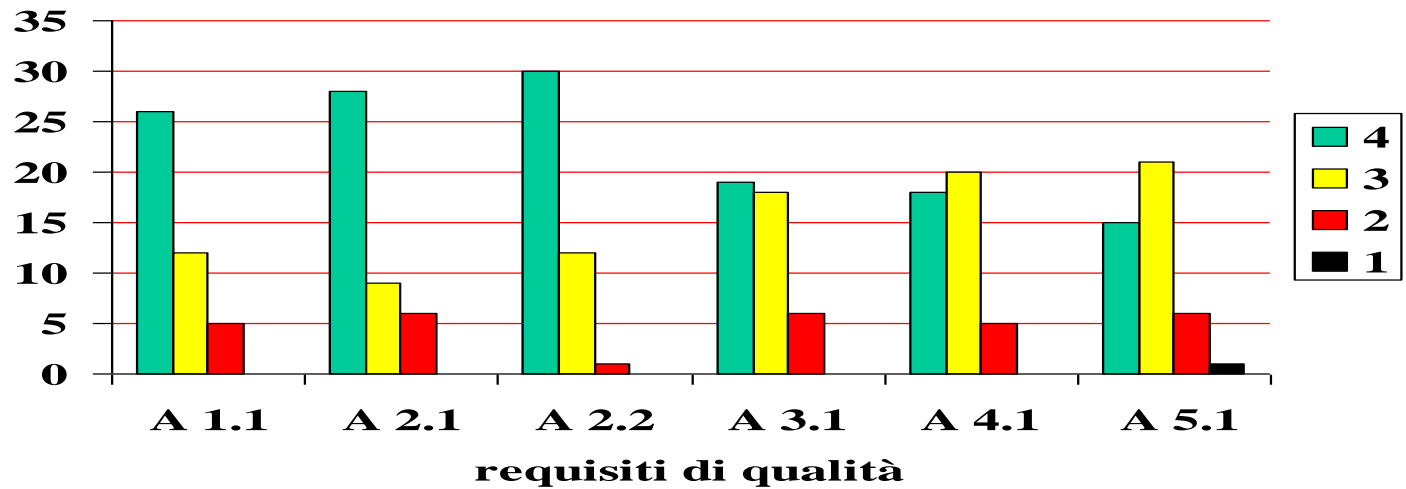
- A1 - Impegno ad una gestione per la qualità
- A2 - Processi per gestione del CdS e documentazione
- A3 - Struttura organizzativa
- A4 - Comunicazione
- A5 - Riesame

Il CdS adotta un Sistema di Gestione per la Qualità. Ha una organizzazione strutturata per processi con informazioni complete, aggiornate e facilmente reperibili relative ad obiettivi, attività formative, risorse utilizzate e risultati attesi. Il CdS ha un efficiente sistema di comunicazione nei confronti delle sue PI .

ESITI



Sistema di gestione



ESITI

- ↓ A 2.1 - Non tutti i CdS hanno acquisito piena consapevolezza in merito al significato di **Sistema di gestione “strutturato per processi”**
- ↓ A 2.2 - Non sempre è percepita l'importanza di una adeguata **gestione della documentazione**
- ↓ A 4.1 - La **comunicazione** rappresenta ancora un elemento critico sul quale molti CdS stanno intervenendo in fase di progettazione
- ↓ A 5.1 - Il **riesame**, anche se in diverse situazioni attuato in maniera non sistematica, è spesso confuso con il concetto di **miglioramento**
- ↑ A 1.1 - Impegno crescente per una **Gestione Qualità**, almeno in determinati settori, orientata al miglioramento
- ↑ A 3.1 - E' più chiaro il concetto di **responsabilità** e di **struttura organizzativa**, anche se è spesso carente una correlazione con la rete dei processi

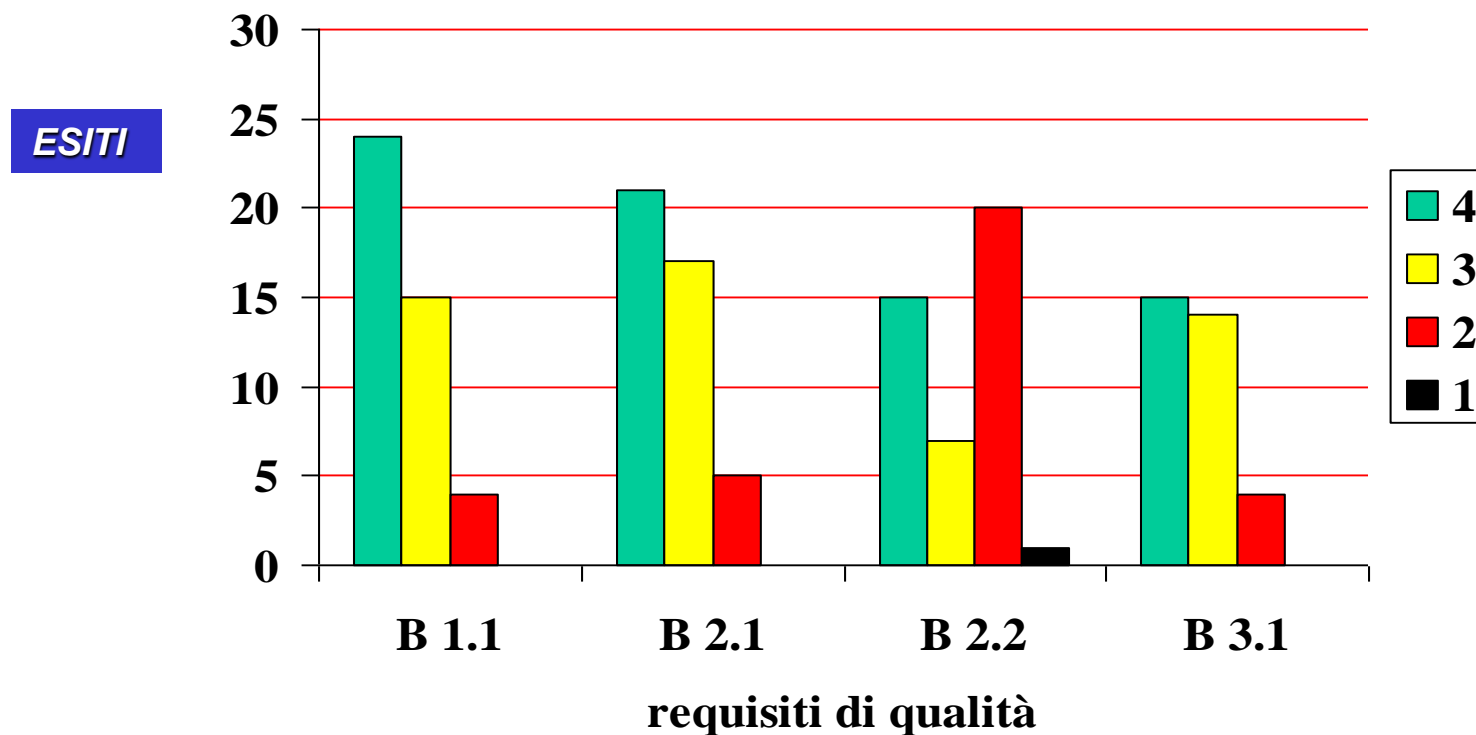
Esigenze ed Obiettivi

B1 - Esigenze delle Parti interessate

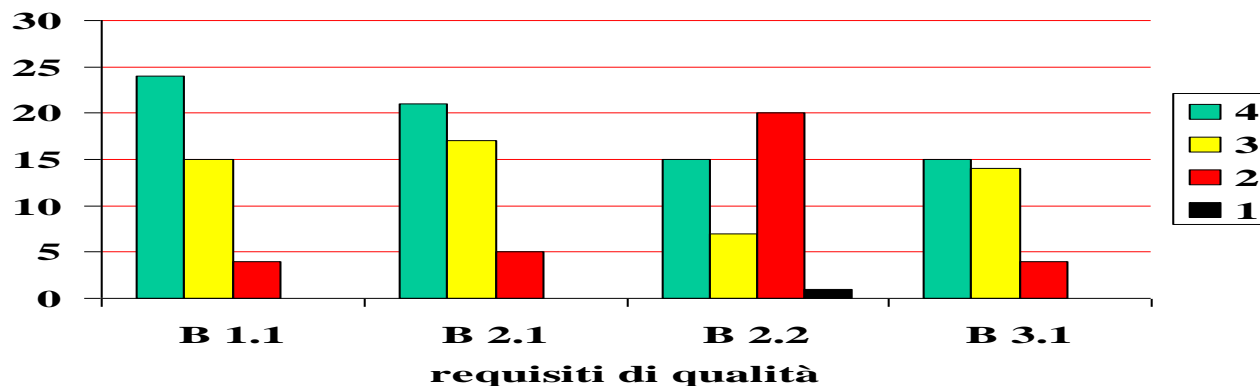
B2 - Orientamenti ed Indirizzi generali (Politica qualità)

B3 - Obiettivi per la qualità del CdS

Il CdS individua, con il contributo delle PI esterne, le esigenze formative e i ruoli previsti nel mondo del lavoro e delle professioni (o per la prosecuzione degli studi); definisce obiettivi di apprendimento coerenti con le esigenze e stabilisce le politiche.



Esigenze ed Obiettivi



ESITI

↑ **B 1.1 – B 2.1** - Nei CdS DM 270, attraverso l'uso dei descrittori di Dublino (descrittori europei del titolo di studio), è migliorata la consapevolezza di una chiara definizione e descrizione degli **obiettivi formativi specifici**, nonché dei **ruoli** che il laureato dovrà ricoprire e dei relativi **sbocchi occupazionali**. I descrittori di D. hanno "imposto" una differenziazione di informazione rispetto agli obiettivi della Classe di appartenenza del CdS.



Questo consente di tenere sotto controllo determinate informazioni utili per gli indicatori ministeriali (**A1, A2, A3, A4**)

↓ **B 2.2** - Tuttavia, l'informazione rimane spesso confinata all'Ordinamento / Regolamento e non trasmessa all'esterno (sito web, ecc.) :

COMUNICAZIONE



REQUISITI DI TRASPARENZA

-
- A1** Studenti iscritti regolari nell'a.a. 2008/09 che abbiano conseguito almeno 5 crediti nel 2009. A tale indicatore sono applicati tre correttivi:
- a) di sostenibilità dell'offerta formativa (KA);
 - b) di contesto territoriale (KT);
 - c) di rilevanza strategica del corso di studio (KR).
-
- A2** Rapporto tra CFU effettivamente acquisiti nel 2009 e CFU previsti per gli studenti iscritti nell'a.a. 2008/09.
-
- A3** Percentuale di laureati occupati a tre anni dal conseguimento del titolo.
L' indicatore risulta sospeso per l'applicazione 2010 in attesa della realizzazione dell'Anagrafe Nazionale dei laureati
-
- A4** Indicatore di qualità della didattica valutata dagli studenti.
L' indicatore è sospeso nell'anno 2010 in attesa di rivedere le rilevazioni attualmente in uso.

Risorse

C1 - Personale docente e di supporto alla didattica

C2 - Personale tecnico-amministrativo

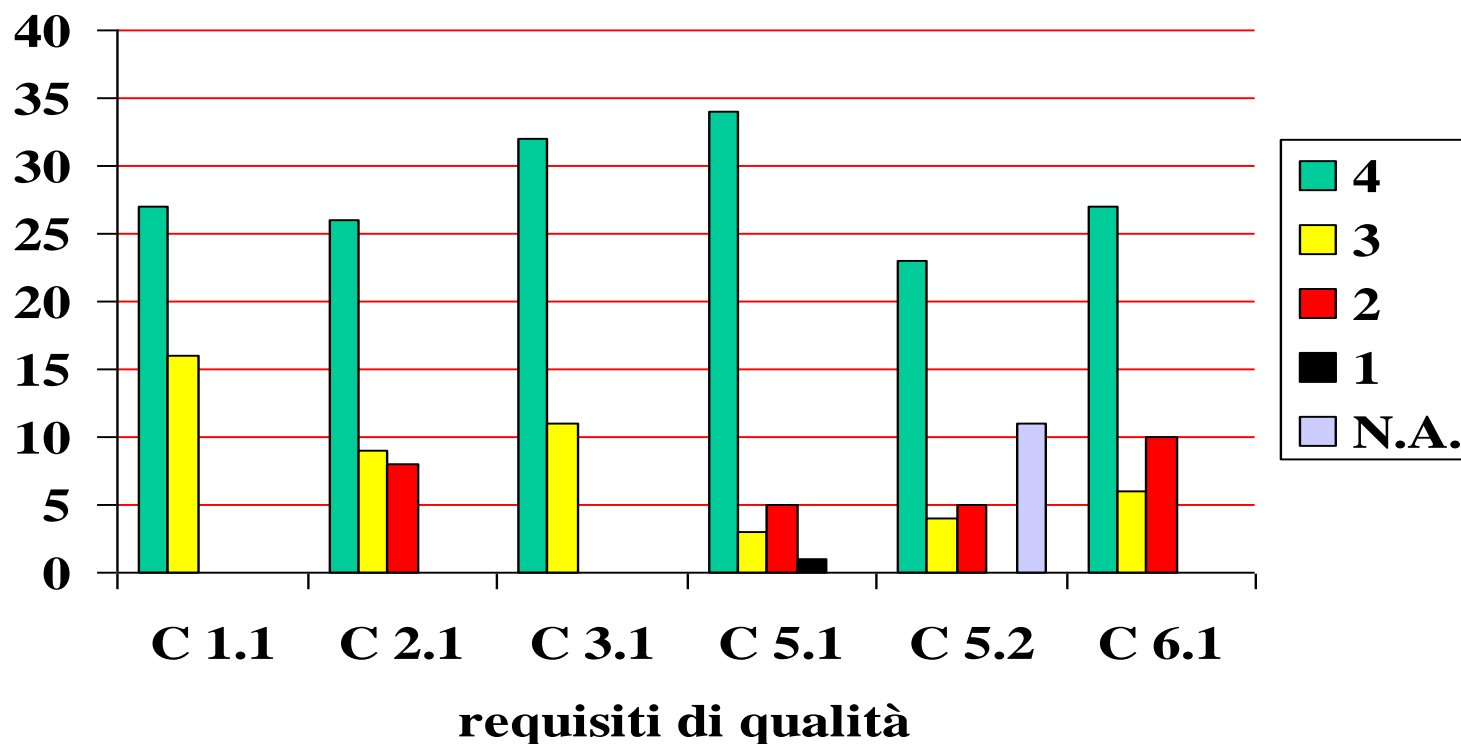
C3 - Infrastrutture

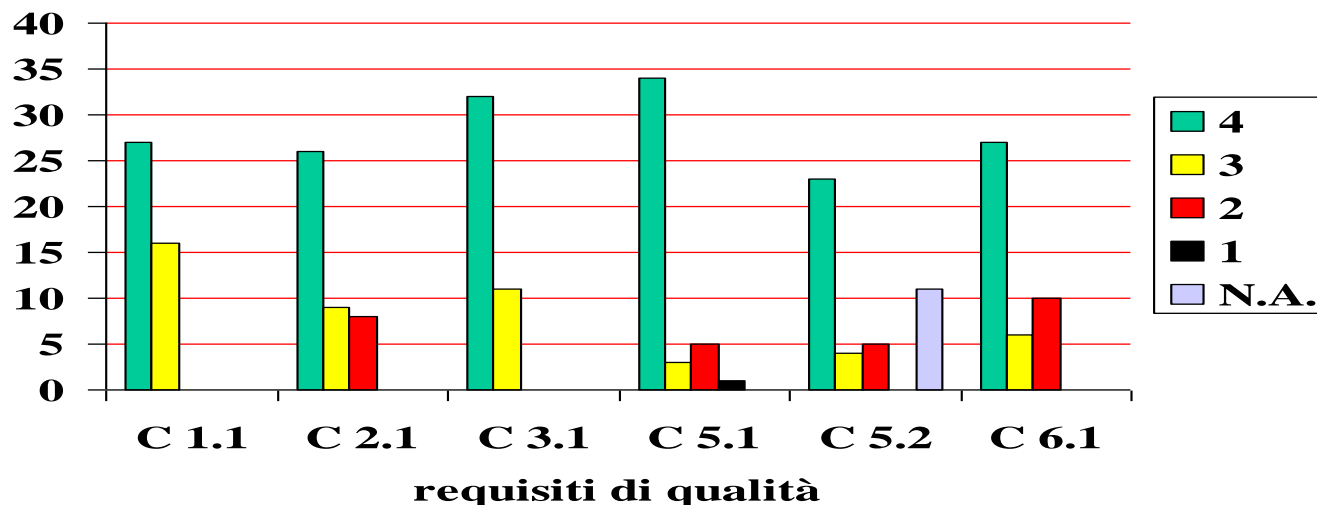
C4 - Risorse finanziarie

C5 - Relazioni esterne e internazionali

C6 - Servizi di contesto

Disponibilità di personale (docente e tecnico-amministrativo), infrastrutture (aule, laboratori, biblioteche) e servizi (di informazione, assistenza e supporto nei confronti degli studenti) adeguati al raggiungimento degli obiettivi di apprendimento.





↓ **C 6.1 - Fortissime carenze sull'implementazione e gestione del servizio di job placement. Esistono sporadiche ed occasionali iniziative su piccoli numeri.**

Occorre predisporre iniziative di Ateneo opportunamente strutturate !

↑ **C 1.1 - C 2.1 - Adeguata la disponibilità di personale docente e di supporto alla didattica; alcune carenze si riscontrano in termini di personale tecnico-amministrativo (tecnici per la gestione dei laboratori)**

↑ **C 3.1 - Situazione variegata sulle infrastrutture: a seconda della Facoltà / Polo si riscontrano situazioni soddisfacenti in termini di aule e spazi di studio; diffusa la necessità di potenziare gli spazi dedicati alle attività di laboratorio**

Processo formativo

D1 - Progettazione

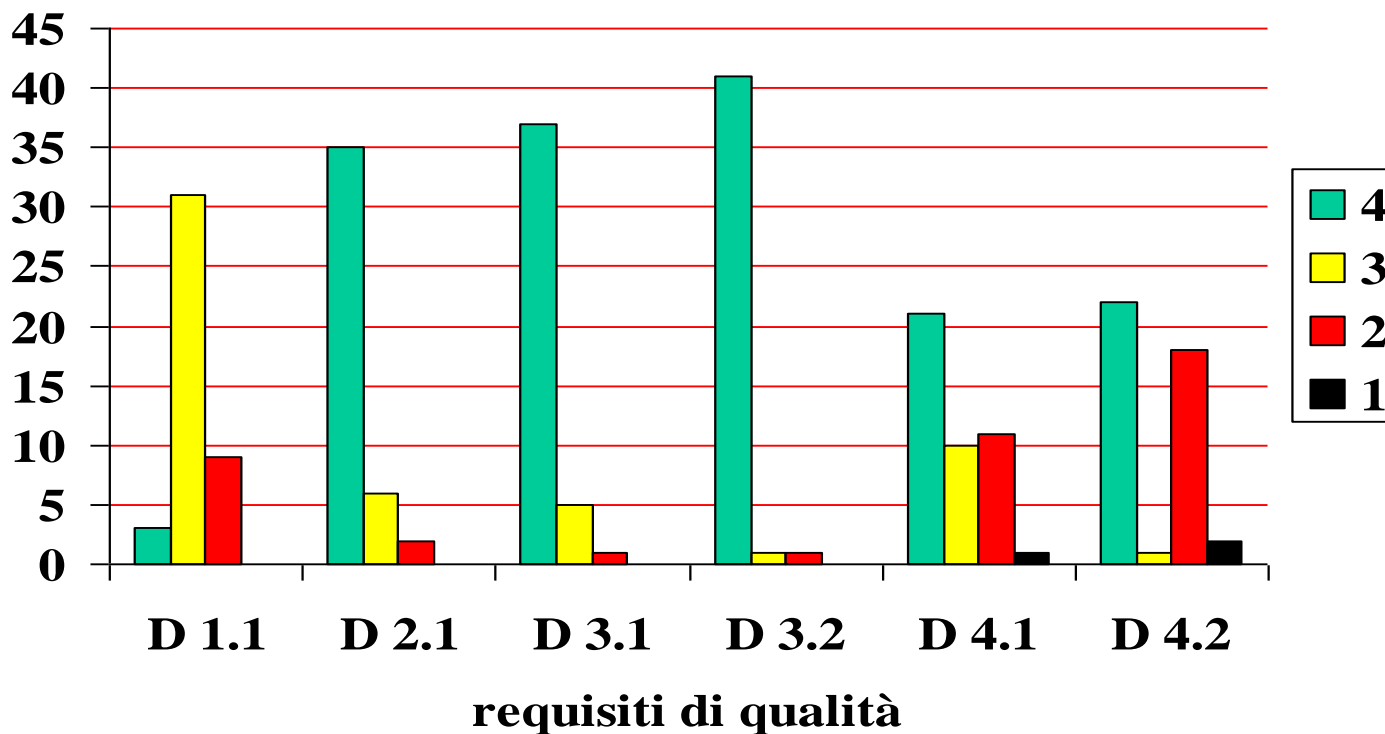
D2 - Pianificazione

D3 - Accesso e gestione della carriera degli studenti

D4 - Monitoraggio

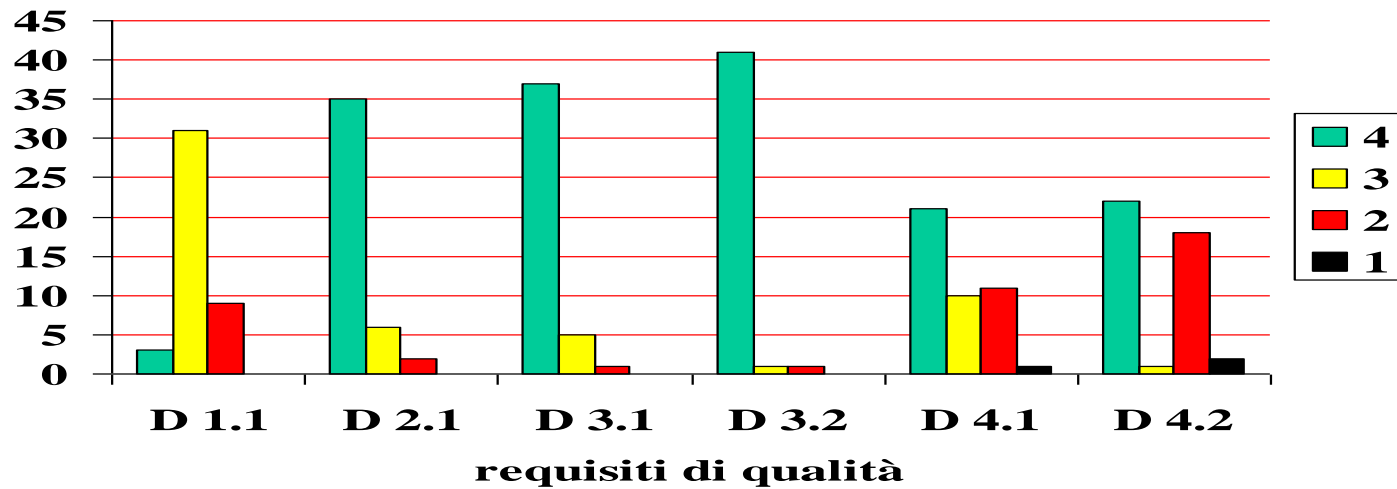
Il CdS assicura attività formative finalizzate al raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi. Il processo formativo deve essere opportunamente monitorato.

ESITI



D

Processo formativo



ESITI

↓ **D 1.1** – E' abbastanza diffuso **non correlare** la fase di progettazione con l'individuazione delle esigenze e definizione degli obiettivi

↓ **D 4.1 – D 4.2** - Spesso carente il **coordinamento didattico** e, quando previsto, attuato in maniera non sistematica → **ripercussione sugli I.D. (A1 e A2)**

↓ **D 4.1 – D 4.2** – Spesso assenti le modalità di **verifica della corrispondenza** tra quanto pianificato e quanto erogato in termini di offerta formativa (es. carico didattico previsto ed effettivo) → **ripercussione sugli I.D. (A4)**

↑ **D 4** - Le attività di **monitoraggio** sono spesso ricondotte alla sola erogazione dei questionari di valutazione della didattica; l'attività di autovalutazione ha messo in evidenza esempi di utilizzo di strumenti di diversa tipologia, anche se a livello di singolo CdS.

Risultati, Analisi e Miglioramento

E1 - Risultati del CdS

E2 - Analisi

E3 - Miglioramento

Il CdS raccoglie i propri risultati, li analizza e promuove il miglioramento continuo dei singoli processi per il raggiungimento degli obiettivi.

E' la dimensione del Modello che meglio si collega agli Indicatori per la didattica (A1,A2,A3,A4) dell'FFO

Cosa richiedono a questo proposito i Modelli per la Qualità (soprattutto CRUI) ?

1^ Requisito CRUI per la qualità

I Modelli focalizzano l'attenzione sulle **diverse attività di monitoraggio** (dim. D del Modello), che devono essere condotte in maniera sistematica, ma soprattutto sui **risultati** dell'attività per dare evidenza dei seguenti aspetti:

- **attrattività del CdS;**
- **carriera degli studenti (*efficacia interna*);**
- **opinione degli studenti sul processo formativo;**
- **collocazione nel mondo del lavoro e prosecuzione in altri percorsi di studio (*efficacia esterna*)**



NB: informazioni che si ricollegano agli indicatori ministeriali !

2^ Requisito CRUI per la qualità

Riguarda la capacità che il CdS ha di individuare, attraverso l'autovalutazione, le azioni di miglioramento e tempi di attuazione

I **DATI** da prendere in considerazione devono essere almeno quelli relativi a:

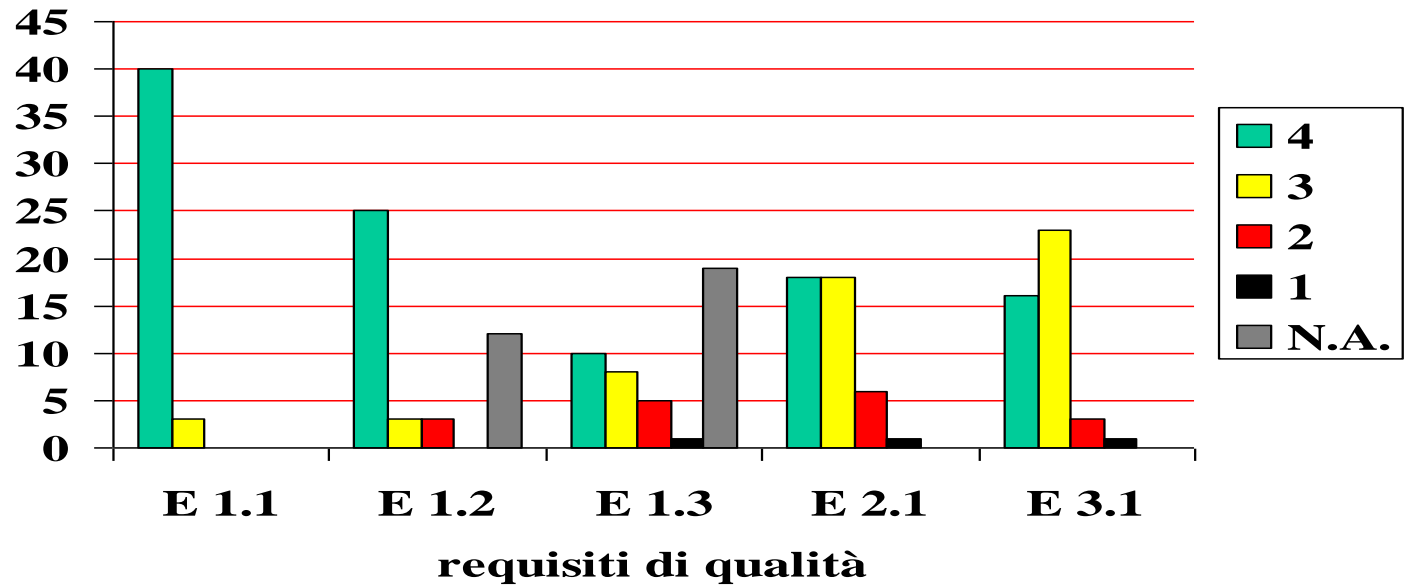
- **Studenti in ingresso**, per dare evidenza dell'attrattività del CdS:
 - ▶ “schede DAT” *dati e indicatori relativi agli studenti iscritti al primo anno*

- **Opinione degli studenti** su insegnamenti e altre attività formative, al fine di dare evidenza della corrispondenza dello svolgimento delle attività formative con quanto progettato e pianificato: *questionari di valut., ecc.*
(dato correlabile con I.D. A4).

- **Progressione nella carriera** e livelli di apprendimento raggiunti, al fine di dare evidenza dell'efficacia (*interna*) del processo formativo:
 - ▶ “schede DAT” *dati e indicatori relativi agli studenti iscritti agli anni di corso successivi al primo e relativa progressione su CFU acquisiti***(dato correlabile con I.D. A1 – A2)**

- **Efficacia esterna** e spendibilità del titolo di studio :
 - ▶ *dati su tempi di inserimento nel mondo del lavoro, ruoli assunti e congruenza tra ruoli e formazione ricevuta***(informazione correlabile con I.D. A3)**

Risultati, Analisi e Miglioramento



ESITI

- ↑ Sistemático trasferimento di informazioni e dati relativi a diversi aspetti del processo formativo da parte di alcuni uffici centrali (Ufficio servizi statistici).
- ↑ I dati forniti dai servizi di ateneo (Ufficio servizi statistici, ecc.) vengono analizzati dai CdS i quali, **non sempre individuano le corrispondenti azioni di miglioramento** → **ripercussione sugli I.D.**
- ↓ Sono **carenti le informazioni e dati relativi all'efficacia esterna** della formazione, soprattutto per quanto riguarda tempi inserimento nel mondo del lavoro, l'opinione dei datori di lavoro e dei laureati sulla formazione ricevuta (Alma Laurea è l'unica fonte) → **ripercussione sugli I.D.**

1

Capacità di analisi critica da parte del CdS

Nonostante l'autovalutazione rappresenti un elemento di crescita per il CdS, **l'attività non è svolta, ancora, in maniera sistematica**; di conseguenza il RAV/DQ non sono ancora considerati come “strumenti di lavoro” .

SE il RAV/DQ è visto come “adempimento burocratico” **NON SERVE** a nessuno, nemmeno per migliorare la situazione degli indicatori ministeriali (anzi !!) .

Il PRESIDIO rappresenta un supporto ma non può sostituirsi al CdS nella sua analisi critica orientata al miglioramento !

2

Obiettivi formativi come “specifiche di progetto” del CdS

Migliorata (ma non è ottimale) la consapevolezza di una adeguata progettazione e pianificazione, a partire dalle esigenze delle PI e dagli obiettivi formativi

Una buona progettazione iniziale ed una sistematica attività di riesame del percorso formativo che prenda in considerazione i risultati acquisiti va nella direzione del miglioramento degli indicatori ministeriali.

3

Azioni di sistema

Il Presidio può dare un contributo come “**elemento di raccordo**” tra il CdS ed altri organi (di ateneo e non): NVA, CSIAF, ufficio servizi statistici, CRUI, ecc. **Rimane, comunque, il ruolo centrale del CdS per la valutazione ed il miglioramento degli indicatori .**

Adempimenti per mantenere la Certificazione CRUI

- **Per tutti i CdS: redazione del RAV** coerente con il modello CRUI rev. 2011 – prorogata la scadenza a fine gennaio 2012

NB:

- *il nuovo modello (CRUI 2011) non consente un semplice “taglia e incolla” dal vecchio (CRUI 2007) !*
- *il RAV viene redatto sull’a.a. 2011-12 (percorso formativo) con dati relativi all’a.a. 2010-11;*
- *si suggerisce di seguire la “Guida CRUI per la compilazione del RAV”.*
- *il RAV viene inviato in Ateneo (rif. Uff. dott. S.Pulitini – S.Sturlese) entro 31/01/12; da febbraio 2012 accessibile a CRUI.*

- Per i CdS certificati “con prescrizioni”: **risposta alle prescrizioni** tramite documenti integrativi come indicato nel RCV del CdS.

NB:

- *trasformazione delle prescrizioni sul modello 2011*
- *tempi : proroga su prescrizioni con scadenza 6 mesi e 12 mesi
inalterate le scadenze su prescrizioni a 18 mesi e 24 mesi*
- *modalità : trasmissione diretta a CRUI*

Grazie per l'attenzione