



Università degli Studi di Firenze

PRESIDIO DI **A**TENE0 PER LA **Q**UALITA'

***Struttura di supporto ai CdS per le attività di certificazione
e di accreditamento***

Marcantonio Catelani – coordinatore scientifico

Qualità dei CdS : alcune esperienze nel nostro Ateneo

... dal 1995 all'innovazione didattica ad oggi

- ✓ **Progetto Campus CRUI** (1995 e seg.) : **alcuni DU**
- ✓ **Progetto Campus *One*** (2001-04) : **Cinque CdL DM 509**
(1CdL/Facoltà) : Agraria, Architettura, Economia, Sc. form., S.M.F.N.
- ✓ **Progetto Campus *Like* – Regione Toscana** (2001-04)
Alcuni CdL DM 509 delle Facoltà presenti al Polo universitario di Prato
- ✓ **Accreditamento regionale e Piano qualità di Ateneo**
(2004-06) – **65 CdL + 9 CdLS DM 509**, tutte le Facoltà coinvolte ;
si aggiungono iniziative ISO 9000 sui Servizi di contesto

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**
 - *versione semplificata del CRUI*
 - *coinvolgimento di CdS non in CRUI*
 - *redazione di un Documento Qualità (DQ) di CdS;*
 - *successiva valutazione del Nucleo di ateneo*

- **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 - CSIAF**

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.**

In sintesi , la situazione dei CdS 270 attualmente coinvolti nel percorso Qualità (adozione dei Modelli CRUI ed interno)

2010/11

TOTALE	modello	L	LM	altro	tot	Note (%)
	CRUI	32	2LM+2L MCU	5L+2LMCU	49	67 %
	Interno (DQ)	14	37	1L+4LM+1LM CU	57	
	nessuno	5	22	26	53	

Offerta formativa complessiva DM 270	159 CdS
Offerta formativa inserita nel percorso di autovalutazione, valutazione e certificazione	106 CdS (67%)

Oltre ad alcuni Servizi di orientamento mantenuti in ISO 9000

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

In base all'esperienza fatta

i **“buoni propositi”** del PIANO QUALITA' di ATENEO

- ➔ **Acquisire consapevolezza e condivisione delle politiche e degli obiettivi (non solo formativi)**
- ➔ **Coinvolgere tutti coloro che, a vario titolo, intervengono nei processi di “definizione delle specifiche”, progettazione, pianificazione ed erogazione della didattica, ecc.**
- ➔ **Rendere sistematiche le varie attività e prendere consapevolezza sull'importanza dell'autovalutazione (capacità di analisi critica)**
- ➔ **Essere consapevoli della necessità di monitorare i processi: analizzare in maniera “critica” il dato per individuare i punti di forza e le azioni di miglioramento**
- ➔ **.....**

**“CONOSCERE I PROCESSI PER PRENDERE
LE GIUSTE DECISIONI”**

Articolazione del modello (CRUI e interno)

DIMENSIONI

ELEMENTI

A

Sistema di gestione

Impegno ad una gestione per la qualità
Processi per gestione del CdS e documentazione
Struttura organizzativa
Comunicazione
Riesame

B

Esigenze ed Obiettivi

Esigenze delle Parti interessate
Orientamenti ed Indirizzi generali (Politica qualità)
Obiettivi per la qualità del CdS

C

Risorse

Personale docente e di supporto alla didattica
Personale tecnico-amministrativo
Infrastrutture
Risorse finanziarie
Relazioni esterne e internazionali
Servizi di contesto

D

Processo formativo

Progettazione
Pianificazione
Accesso e gestione della carriera degli studenti
Monitoraggio

E

Risultati, Analisi e Miglioramento

Risultati del CdS
Analisi
Miglioramento

Sistema di gestione

Impegno ad una gestione per la qualità
Processi per gestione del CdS e documentazione
Struttura organizzativa
Comunicazione
Riesame

Il CdS adotta, nel contesto più generale della Gestione per la Qualità, un sistema di QA; in tale ambito rende disponibili a tutti gli interessati informazioni complete, aggiornate e facilmente reperibili su obiettivi, attività formative, risorse utilizzate e risultati ottenuti

ESITI

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

Esigenze ed Obiettivi

Esigenze delle Parti interessate

Orientamenti ed Indirizzi generali (Politica qualità)

Obiettivi per la qualità del CdS

Il CdS individua, con il contributo delle PI esterne, le competenze adeguate all'assunzione del ruolo previsto nel mondo del lavoro e delle professioni o alla prosecuzione degli studi, e definisce obiettivi di apprendimento coerenti con le competenze precedentemente individuate.

ESITI

↑ 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

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

COMUNICAZIONE



REQUISITI DI TRASPARENZA

Risorse

Personale docente e di supporto alla didattica
Personale tecnico-amministrativo
Infrastrutture
Risorse finanziarie
Relazioni esterne e internazionali
Servizi di contesto

Il CdS dispone di personale (docente e tecnico-amministrativo), infrastrutture (aule per lo svolgimento delle lezioni, laboratori, biblioteche) e servizi (di informazione, assistenza e supporto nei confronti degli studenti) adeguati al raggiungimento degli obiettivi di apprendimento.

ESITI

- ↑ 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)
- ↑ Situazione variegata sulle infrastrutture: a seconda della Facoltà / Polo si riscontrano situazioni soddisfacenti in termini di aule e spazi di studio; **è diffusa la necessità di potenziare gli spazi dedicati alle attività di laboratorio**
- ↑ I servizi di contesto sono trattati in maniera molto diversificata nell'ambito dei vari CdS, Facoltà, Poli.
- ↓ **Fortissime carenze sull'implementazione e gestione del servizio di job placement. Esistono sporadiche ed occasionali iniziative su piccoli numeri. Occorre pertanto predisporre iniziative di Ateneo opportunamente strutturate !**

Processo formativo

Progettazione

Pianificazione

Accesso e gestione della carriera degli studenti

Monitoraggio

Il CdS assicura agli studenti attività formative che conducono, tramite contenuti, metodi, tempi adeguatamente progettati e pianificati, ai risultati di apprendimento previsti e garantisce, tramite appropriate modalità d'esame in itinere e al termine del percorso formativo, l'accertamento delle conoscenze e abilità attese.

ESITI

- ↑ Buona, nel complesso, la progettazione e la pianificazione del percorso formativo;
 per contro, è abbastanza diffuso **non correlare** la fase di progettazione con l'individuazione delle esigenze e definizione degli obiettivi
- ↑ 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.
- ↓ Nell'ambito del CdS il **coordinamento didattico** è spesso carente e, quando previsto, attuato in maniera non sistematica → **ripercussione sugli I.D.**
- ↓ Non sempre sono previste 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.**

Risultati, Analisi e Miglioramento

Risultati del CdS
Analisi
Miglioramento

Il CdS esercita in modo documentato e verificabile una continua azione di osservazione, correzione, miglioramento sui processi e sui relativi risultati, conosce i propri risultati e li analizza, promuove il miglioramento continuo dei singoli processi e dei relativi risultati.

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)**

ESITI

- ↑ Sistematico 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, tuttavia, **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.**

... dai “**buoni propositi**” agli “**obiettivi operativi**”

Alcune considerazioni di sintesi

1

Capacità di analisi critica

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” .

Il RAV/DQ 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 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 .

3

Azioni di sistema

Il Presidio può dare un contributo come **struttura di raccordo** tra il CdS ed altri organi (di ateneo e non): NVA, CSIAF, ufficio servizi statistici, CRUI, ecc.

fermo restando, comunque, il ruolo centrale del CdS per la valutazione ed il miglioramento degli indicatori

Grazie per l'attenzione