

Organizzazione e responsabilità della AQ a livello di Corso di Studio

Il corretto funzionamento del processo di Assicurazione della Qualità dei corsi di studio è garantito dalla presenza di diversi attori che in più momenti dell'anno accademico si dedicano all'analisi dei risultati conseguiti, allo studio di azioni migliorative e alla progettazione e ricerca delle più adeguate pratiche atte a garantire il costante innalzamento dei livelli di qualità dei corsi di studio. A tal fine: i gruppi di gestione AQ dei CdS, uno per ciascun CdS attivo, svolgono un'azione di supporto ai rispettivi presidenti di corso di studio nell'analisi dell'andamento dei corsi stessi e nell'individuazione dei punti di forza e di debolezza al fine di proporre iniziative volte al miglioramento, o preferibilmente al superamento, di quanto emerso dall'esame dei punti di attenzione.

Le specifiche attività di pertinenza dei gruppi di gestione AQ sono:

- analisi dell'andamento dei corsi di studio finalizzata a individuare i punti di attenzione;
- individuazione delle possibili iniziative migliorative/risolutive dei punti di attenzione;
- redazione della SMA - Scheda di Monitoraggio Annuale del corso di studio che rappresenta un importante momento di riflessione in un'ottica di autovalutazione finalizzata all'analisi delle azioni da intraprendere per favorire un miglioramento continuo della qualità del corso di studio. La redazione del commento stimola infatti la riflessione sulle azioni necessarie e/o migliorative da intraprendere, evidenzia i punti di forza del corso ed eventuali punti di attenzione;
- analisi della Scheda SUA CdS;
- analisi della Relazione annuale del Nucleo di Valutazione;
- analisi della Relazione annuale della Commissione paritetica docenti-studenti.

Nell'attività di monitoraggio dell'andamento del corso i gruppi di gestione AQ si avvalgono degli indicatori quantitativi rilasciati dall'ANVUR, delle Relazioni redatte dal Nucleo di Valutazione e delle Relazioni stilate dalla Commissione paritetica docenti-studenti, attraverso le quali i gruppi di gestione AQ acquisiscono anche le informazioni inerenti agli esiti delle opinioni espresse dagli studenti nei questionari di valutazione.

I gruppi di gestione AQ si riuniscono con cadenza di norma trimestrale e ogniqualvolta i presidenti del corso di studio o i referenti responsabili lo ritengono opportuno.

I verbali delle riunioni svolte da gruppi di gestione AQ dei CdS vengono inviati ai rispettivi presidenti dei corsi di studio, al Direttore di Dipartimento, al Responsabile del Presidio di Qualità di Ateneo, al Presidente della Commissione paritetica docenti-studenti, al Rettore e, se dal caso, al Presidente del CdA.

Le commissioni per il Riesame ciclico, una per ciascun CdS, formate dai membri dei gruppi di gestione AQ dei CdS, dai rispettivi presidenti dei corsi di studio e dalla rappresentanza delle parti sociali, si occupano della redazione del Rapporto di riesame ciclico che rappresenta un altro importante momento nel processo di Assicurazione della Qualità dei corsi dedicato all'autovalutazione, in quanto viene svolta un'analisi dei corsi stessi prendendo in considerazione un significativo periodo temporale (massimo cinque anni). Si ha così l'opportunità di analizzare con un ampio sguardo l'andamento dei percorsi formativi, le misure migliorative via via intraprese nel corso del tempo e i risultati dalle stesse determinati, al fine di individuare le nuove azioni migliorative da intraprendere.

La somministrazione agli studenti dei questionari di valutazione rappresenta un altro importante tassello del processo di Assicurazione della Qualità dei corsi di studio in quanto permette di disporre delle valutazioni che gli studenti assegneranno alla didattica e, più in generale, al corso di studio, alle aule, alle attrezzature e ai servizi di supporto.

Gli esiti delle rilevazioni vengono presi in considerazione dalla Commissione paritetica docenti-studenti per la redazione della relazione annuale, dal Nucleo di Valutazione, che annualmente redige un'apposita relazione, e vengono attentamente analizzati dai consigli di corso di studio, dai gruppi di gestione AQ dei CdS e dal Gruppo AQ di Dipartimento che ne traggono spunto per eventuali azioni correttive da intraprendere.

Inoltre, in presenza di eventuali problematiche emerse dai questionari di valutazione, il Direttore di Dipartimento e i presidenti dei corsi di studio organizzano riunioni da tenersi con i singoli docenti al fine di individuare misure idonee a superarle.

Oltre ai questionari di valutazione, gli studenti hanno diversi altri strumenti che li rendono attivamente partecipi al processo di Assicurazione della Qualità del corso. Possono infatti utilizzare il "box suggerimenti" per inviare suggerimenti in forma anonima relativi ai temi di: didattica, servizi e infrastrutture, personale docente e tecnico-amministrativo oltre che a temi riguardanti ricerca, terza missione/impatto sociale e internazionalizzazione. I suggerimenti vengono analizzati dal Senato accademico che individua le conseguenti azioni da intraprendere e si interfaccia con gli organi preposti in caso di azioni che esulano dalla propria competenza.

Inoltre, gli studenti sono chiamati a eleggere i propri rappresentanti nei consigli di corso di studio, attraverso i quali possono sottoporre ai consigli stessi istanze e suggerimenti.

Le rappresentanze studentesche sono previste anche in Consiglio di Dipartimento, in Senato accademico e nel Gruppo di gestione AQ di Dipartimento, oltre che nei già citati gruppi di gestione AQ dei corsi di studio e Commissione paritetica docenti-studenti. Inoltre, i discenti hanno la possibilità di inviare eventuali reclami in merito ai servizi offerti, direttamente all'ufficio che eroga il servizio e, tramite e-mail, all'indirizzo: reclami@unint.eu. Gli eventuali reclami pervenuti sono gestiti dall'ufficio dedicato che si attiva tempestivamente per avviare l'iter di risoluzione.

Annualmente vengono somministrati a tutti i docenti i questionari di valutazione e autovalutazione all'interno dei quali possono esprimere il proprio grado di soddisfazione per l'andamento dei corsi, per la qualità della strumentazione a propria disposizione e un giudizio di autovalutazione sul corso svolto. Gli esiti di tali questionari saranno scrupolosamente esaminati dal Presidente del corso di studio di riferimento e dal Direttore di Dipartimento che, in presenza di eventuali problematiche segnalate dai docenti, ne riferisce in sede di Senato accademico e di Consiglio di amministrazione al fine di individuare azioni migliorative/risolutive.

La Commissione paritetica docenti-studenti esprime il proprio parere in merito alle proposte di istituzione di nuovi corsi di studio; inoltre, ha il compito di monitorare l'offerta formativa dei corsi di studio, la qualità della didattica e dei servizi offerti agli studenti, di evidenziare eventuali punti di attenzione e di esprimere un proprio parere in merito. Annualmente redige una relazione in merito all'offerta formativa e alle problematiche riscontrate nel corso del lavoro di monitoraggio svolto, prendendo anche in

considerazione le risultanze delle rilevazioni riguardanti l'opinione degli studenti. La relazione viene recepita, oltre che dal Nucleo di Valutazione, dal Presidio di Qualità, dai gruppi di gestione AQ dei CdS e dal Gruppo di gestione AQ del Dipartimento, anche dai corsi di studio che si attivano per avviare le conseguenti azioni necessarie.

Il Presidio di Qualità di Ateneo, a livello di corso di studio, oltre a recepire la relazione redatta dalla Commissione paritetica docenti-studenti, si occupa di coordinare e supportare gli attori coinvolti nel Processo di Assicurazione della Qualità dei corsi e di monitorare il corretto e puntuale svolgimento delle procedure previste.

Il Nucleo di Valutazione, annualmente, redige una relazione nella quale, a livello di corso di studio, analizzando tutti i documenti inerenti al processo di Assicurazione della Qualità dei corsi, esprime una valutazione in merito all'andamento dei corsi stessi. Nel caso in cui, al termine dell'analisi svolta, dovesse riscontrare punti di attenzione, ha il compito di evidenziarli, di valutare le eventuali azioni correttive attuate dai corsi di studio e di formulare raccomandazioni ai soggetti coinvolti nel Processo di Assicurazione della Qualità. Sempre con cadenza annuale, il Nucleo di Valutazione redige la Relazione sulle opinioni degli studenti e dei laureati, oltre che dei dottori di ricerca. Inoltre, con cadenza quinquennale, analizza l'andamento e i risultati conseguiti dai corsi di studio attraverso apposite audizioni.

I comitati di indirizzo, uno per ciascun CdS, attraverso periodiche consultazioni organizzate e presiedute dai presidenti dei corsi, hanno il compito di orientare le attività dei corsi stessi nelle interazioni con il territorio, le istituzioni, i mass media, il mondo delle professioni, il sistema produttivo e la società civile. I membri dei comitati di indirizzo, con il loro apporto, che comprende segnalare tempestivamente eventuali esigenze di aggiornamento dell'offerta formativa e/o dei profili professionali in uscita proponendo specifici correttivi, coadiuvano i presidenti dei corsi nel garantire la costante aderenza dei percorsi formativi alle esigenze del mercato del lavoro.

Il Gruppo di gestione AQ del Dipartimento di Scienze umanistiche e sociali internazionali svolge attività di coordinamento operativo con i gruppi di gestione AQ dei corsi di studio, di monitoraggio delle risultanze degli indicatori ANVUR di Ateneo e dei corsi di studio e degli esiti dei questionari di valutazione compilati dagli studenti, individuando punti di forza e aree di miglioramento e osservando lo stato di avanzamento delle azioni migliorative previste. Inoltre, analizza la relazione annuale della Commissione paritetica docenti-studenti, la relazione annuale del Nucleo di valutazione e le SMA – Schede di monitoraggio annuale. Infine, redige linee guida e documentazione a supporto dei gruppi di gestione AQ dei corsi di studio.

Il Processo di Assicurazione della Qualità dei corsi è inoltre garantito anche dall'operato dei docenti e dal monitoraggio svolto da parte dei presidenti dei corsi di studio, i quali sono in costante rapporto con i rappresentanti degli studenti e dedicano ampio spazio al ricevimento dei discenti e dei docenti, sia in presenza sia per posta elettronica. I presidenti dei corsi di studio hanno il compito di monitorare l'avvenuta corretta ed esaustiva compilazione da parte dei docenti delle schede di ciascun insegnamento e delle informazioni pubblicate sul portale web di Ateneo con riferimento ai corsi stessi. Allo scopo, possono individuare uno o più delegati. Hanno, inoltre, cura di discutere durante i consigli di corso di studio le eventuali problematiche riscontrate al fine di individuare le possibili soluzioni. Le riunioni dei consigli di corso di studio rappresentano, infatti, un proficuo momento di scambio di opinioni ed

esperienze attraverso le quali i docenti possono individuare eventuali aree di intervento, negli ambiti di propria competenza, e possibili strategie da proporre al fine di garantire il miglioramento continuo del proprio operato.

Nel Processo di Assicurazione della Qualità dei corsi è coinvolto anche tutto il Personale tecnico-amministrativo sia attraverso la rappresentanza nei gruppi di Gestione AQ, sia con il proprio operato quotidiano; grazie al contatto costante e diretto con docenti e studenti è infatti in grado di individuare eventuali aree migliorabili, segnalandole tempestivamente agli organi di riferimento e proponendo possibili soluzioni e/o strategie da adottare.