



Università di Foggia

Presidio della Qualità di Ateneo

Sistema di Assicurazione della Qualità della Didattica

Approvato nella riunione PQA del 27 gennaio 2025

Data approvazione negli OGG: CdA 11 febbraio 2025

Data di approvazione dell'ultima revisione del Documento da parte del PQA:



Università di Foggia

PREMESSA

Come indicato nello Statuto, l'Università di Foggia promuove l'alta qualità delle proprie attività, sia nella didattica che nella ricerca scientifica, e persegue questo obiettivo valutandone il conseguimento (<https://www.unifg.it/sites/default/files/normative/2023-06/statuto-unifg-vigente-11.03.2022.pdf>).

L'Università di Foggia, in coerenza con quanto previsto dalle disposizioni ministeriali in tema di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario Italiano e con quanto indicato nei documenti ANVUR in materia, pianifica e gestisce i processi formativi e di ricerca ispirandosi alla logica del miglioramento continuo.

Per realizzare tali obiettivi, gli Organi di governo attuano la pianificazione strategica integrandola con un sistema di assicurazione della qualità (AQ) che individua attori, funzioni e responsabilità e garantisce il raggiungimento delle finalità istituzionali dell'Ateneo, in condizioni di adeguatezza, di efficacia ed efficienza.

Scopo del documento è quindi la descrizione del Sistema di Assicurazione della Qualità per la didattica dell'Università di Foggia, ossia dei processi, dei ruoli e delle responsabilità necessarie a realizzare l'autovalutazione. Le Politiche della Qualità individuate dall'Università di Foggia descrivono obiettivi e definiscono strumenti tesi al miglioramento continuo della qualità, in stretta connessione con i principi enunciati nello Statuto, con la missione e gli obiettivi definiti nel Piano Strategico e declinati nel Piano Integrato; documentazione alla quale si fa riferimento in questo testo.

1. Quadro normativo

Il quadro di riferimento in ambito europeo è rappresentato dal documento *Standards and Guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area* (ESG 2015).

A livello nazionale, con la legge 240/2010 e i relativi decreti attuativi in particolare il Decreto Legislativo 19/2012, viene introdotto il sistema di Autovalutazione, Valutazione periodica, Accreditamento (sistema AVA), prevedendo un sistema di accreditamento delle sedi e dei corsi di studio e il sistema di autovalutazione e valutazione della qualità e dell'efficacia della didattica e della ricerca.

Il sistema AVA ha l'obiettivo di migliorare la qualità della didattica, della ricerca e della terza missione/impatto sociale e delle altre attività istituzionali e gestionali svolte dagli Atenei, attraverso l'applicazione di un modello di Assicurazione della Qualità (AQ) fondato su procedure interne di progettazione, gestione, autovalutazione e miglioramento delle attività formative e scientifiche e su una verifica esterna effettuata in modo chiaro e trasparente.

Il sistema AVA viene descritto dettagliatamente nel documento dell'ANVUR "Autovalutazione, valutazione e accreditamento del sistema universitario italiano", approvato dal Consiglio Direttivo il 9/1/2013 (e suoi successivi aggiornamenti).

Da ultimo con il DM n. 1154 del 14.10.2021 "Decreto autovalutazione, valutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio" che ha identificato specifici indicatori e parametri di valutazione (allegato E – Indicatori di valutazione periodica di sede e di corso) e i nuovi Requisiti AVA 3 (Approvati con Delibera del Consiglio Direttivo n. 26 del 13 febbraio 2023) sono stati ampliati e dettagliati gli ambiti di valutazione stabilendo i principi fondamentali attorno ai quali deve essere costruito il Sistema di AQ degli Atenei, dei Dipartimenti e dei Corsi di studio.



Università di Foggia

2. Attuazione della politica per la Qualità di Ateneo e dei Corsi di Studio

Il Piano Strategico e il documento delle Politiche di Ateneo e programmazione dell'offerta formativa, approvati dagli Organi di Governo, definiscono gli obiettivi strategici triennali e la politica per la qualità della formazione che l'Ateneo intende perseguire.

L'individuazione di tali obiettivi fornisce ai Dipartimenti, ai CdS e alla struttura amministrativa gli indirizzi e gli orientamenti generali per la realizzazione delle attività necessarie al raggiungimento delle finalità istituzionali in un'ottica di qualità della didattica, della ricerca e della terza missione.

La Politica per la Qualità dei CdS è il risultato della:

- **Progettazione e attivazione dell'offerta formativa, pianificazione delle risorse e programmazione didattica.**

I corsi di studio sono progettati dai Dipartimenti in consultazione con i "portatori di interessi" esterni, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in materia, delle linee guida degli Organi d'Ateneo, degli indirizzi definiti dal Piano Strategico. Il Dipartimento di riferimento anche in collaborazione con altri dipartimenti coinvolti, sentite la CP-DS, propongono l'istituzione, l'attivazione e la disattivazione dei corsi di studio, garantendone la sostenibilità; ciò con particolare attenzione al soddisfacimento dei requisiti di docenza previsti dalla normativa vigente, dagli indirizzi degli Organi di Governo dell'Ateneo e dalle indicazioni emerse nell'attività di autovalutazione.

- **Gestione ed erogazione delle attività formative e dei servizi didattici per gli studenti**

Corsi di Studio e Dipartimenti concorrono, insieme all'amministrazione centrale: alla gestione delle attività necessarie all'erogazione delle attività formative (organizzazione delle lezioni, gestione aule, laboratori e biblioteche) e delle relative prove di verifica (in ingresso e uscita), al funzionamento dei servizi agli studenti (servizi di orientamento in entrata, itinere e in uscita; servizi per la mobilità internazionale; servizi amministrativi e per il diritto allo studio, etc.).

- **Monitoraggio, autovalutazione e valutazione**

Le attività di monitoraggio sono indispensabili al processo di Assicurazione di Qualità. A questo scopo l'Ateneo rende disponibile, oltre ai dati statistici messi a disposizione dall'ANVUR, i dati provenienti dalla sistematica rilevazione delle opinioni degli studenti e dei laureati, nonché ulteriori dati di approfondimento.

La documentazione predisposta fa riferimento ai principali indicatori relativi al numero di iscritti e di laureati, alla regolarità negli studi, alla soddisfazione degli studenti e alla verifica della condizione occupazionale ad un anno della conclusione degli studi e contribuisce alla verifica della realizzazione di quanto programmato.

3. Descrizione del sistema di assicurazione della qualità della didattica

Il Sistema di AQ è lo strumento che consente all'Università di Foggia di attuare la Politica per la Qualità e quindi di realizzarne gli obiettivi, compreso il costante controllo di tutti i processi attuati per il raggiungimento dei suddetti obiettivi.

In linea con quanto stabilito nelle nuove linee guida AVA3 "(approvate con delibera del Consiglio Direttivo dell'ANVUR n.189 dell'8 agosto 2024), il sistema di assicurazione della qualità è strutturato in modo tale che:

- *ogni attore del sistema abbia piena consapevolezza dei suoi compiti e li svolga in modo competente e tempestivo;*



Università di Foggia

- *il servizio erogato sia efficace;*
- *sia tenuta traccia del servizio con documentazione appropriata;*
- *sia possibile valutarne i risultati.*

Per l'implementazione del sistema di assicurazione della qualità, l'Ateneo ha istituito il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) con funzioni di promozione della cultura della qualità, nonché di sorveglianza e di monitoraggio dei processi specifici legati alla qualità. Inoltre il PQA offre consulenza agli organi di governo e affianca le strutture coinvolte nell'impostazione e nella gestione di tali processi.

Il Presidente del Presidio della Qualità si relaziona costantemente con il Rettore, il Direttore Generale, il Consiglio di Amministrazione, il Senato Accademico e il Nucleo di Valutazione per assicurare la coerenza tra le politiche definite a livello centrale e la loro concreta attuazione e gestione in un'ottica di qualità all'interno delle strutture di Ateneo.

Il Presidio si avvale del supporto di una struttura amministrativa dedicata e della collaborazione, nei diversi processi di AQ, delle strutture amministrative competenti per materia e richiamate nei documenti di riferimento e nelle Linee Guida del PQA.

Come disposto dal Regolamento di funzionamento del PQA attualmente vigente, il Presidio è composto da:

- Presidente;
- Delegati rettorali alla Didattica, alla Ricerca e alla Terza Missione;
- un docente Referente dell'AQ per ognuno dei Dipartimenti dell'Ateneo;
- un rappresentante degli studenti designato dal Consiglio degli studenti;
- i Responsabili amministrativi delle strutture organizzative dell'Ateneo competenti in materia di Didattica, Ricerca, Terza Missione e AQ, o loro delegati.

Il PQA svolge le proprie attività organizzandosi in tre gruppi di lavoro (PQA-Didattica, PQA-Ricerca e PQA-Terza Missione) che seguono i processi di AQ di loro competenza, secondo quanto previsto dall'art. 4 del richiamato regolamento.

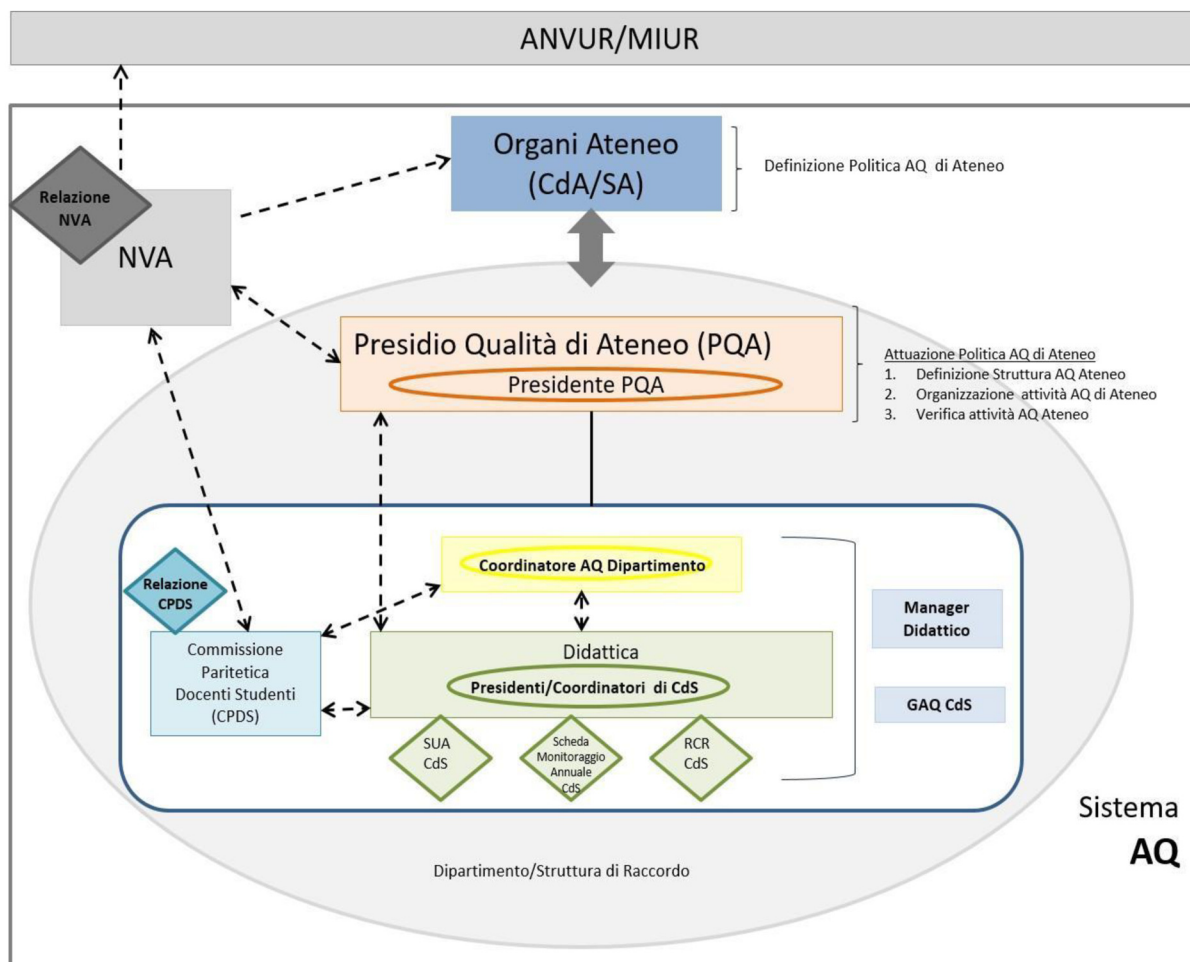
In questo ambito, il gruppo di lavoro del Presidio della Qualità dedicato alla Didattica (PQA-D) spettano funzioni le seguenti funzioni:

- supporto Corsi di Studio, Scuole e Dipartimenti nella gestione dei processi di assicurazione della qualità inerenti alla didattica, con particolare riferimento ai processi di monitoraggio e autovalutazione dei Corsi di Studio quali ad esempio i rapporti di riesame e le relazioni delle commissioni paritetiche;
- supervisione dello svolgimento adeguato e uniforme delle procedure di assicurazione di qualità per la didattica;
- monitoraggio dell'efficacia degli interventi di miglioramento relativi alle attività formative;
- promozione del confronto e della condivisione di buone pratiche inerenti alla didattica tra i Corsi di Studio.



Università di Foggia

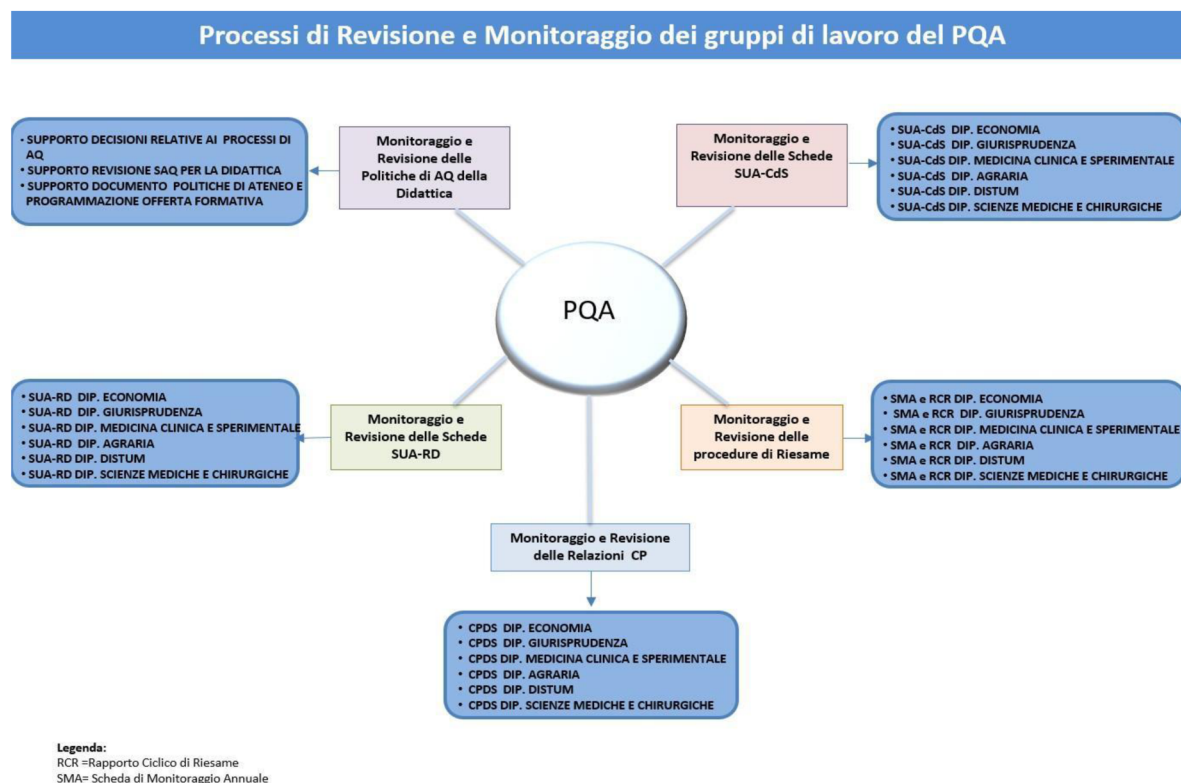
Nei paragrafi successivi è descritto il sistema di AQ della didattica dell'Università di Foggia, il cui modello schematico è riportato nella seguente figura:





Università di Foggia

Il supporto alle attività di AQ di competenza del PQA è garantito da una serie di attività svolte dal PQA e riportate nel seguente organigramma:



che assicurano, per ciascuno processo:

- un'attenta analisi delle indicazioni ministeriali/ANVUR;
- l'informativa alle strutture e ai soggetti coinvolti;
- incontri mirati di informazione e formazione;
- predisposizione di specifiche linee guida;
- revisione e monitoraggio delle azioni svolte e della documentazione prodotta.

Tali attività sono finalizzate a garantire la sempre maggiore diffusione della cultura della qualità nella gestione di ogni processo e un'autovalutazione consapevole che consenta di verificare gli obiettivi raggiunti, le azioni di miglioramento da intraprendere e, allo stesso tempo, di rispondere a quanto previsto dalla normativa.



Università di Foggia

4. Gestione documentale del sistema di AQ della didattica

Tutte le azioni di AQ devono essere pianificate, sistematicamente applicate, documentate e verificate. La gestione di un processo di documentazione è necessaria per dare evidenza dell'attività svolta o, meglio, per assicurare la qualità verso tutti i portatori di interesse sia interni che esterni e verso gli organismi di valutazione esterna, responsabili.

I documenti utilizzati a supporto dei processi della didattica si articolano in tre tipologie:

- **Documenti guida:** riportano gli obiettivi da raggiungere, il processo e le modalità di realizzazione e i vincoli che condizionano lo svolgimento delle diverse attività. Rientrano in questa categoria: le leggi e le norme nazionali, lo statuto, il piano strategico e il piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) dell'Ateneo, politica di ateneo per la didattica; le linee guida del sistema di assicurazione della qualità, il regolamento didattico di ateneo, i regolamenti didattici del CdS, ecc.
- **Documento di lavoro:** sono necessari al CdS per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento e controllo dei suoi processi. Fanno parte di questa tipologia: il manifesto degli studi, le schede degli insegnamenti (Syllabus), la guida dello studente, i registri delle lezioni (prima della compilazione), i verbali degli esami di profitto, i verbali della prova finale (prima della compilazione), il materiale didattico, i format dei questionari per la valutazione della didattica e dei servizi da parte degli studenti, la SMA del CdS, il RRC, ecc..
- **Documenti di registrazione:** costituiscono le evidenze oggettive delle attività svolte nell'ambito dei diversi processi. Fanno parte di questa tipologia di documenti: verbali del Consiglio di Dipartimento, verbali dei GAQ, verbali della consultazione delle Parti Interessate, registri delle lezioni (dopo la compilazione), verbali degli esami di profitto e verbali della prova finale (dopo la compilazione), questionari per la valutazione della didattica e dei servizi compilati dagli studenti, SMA del CdS e RRC.

5. Attori e responsabilità

Il sistema di AQ coinvolge i docenti, i delegati rettorali e il personale tecnico-amministrativo nel processo di valutazione, sono maggiormente attivi il NVA, il PQA e le CPDS, secondo quanto stabilito dalle normative.

In coerenza con il sistema AVA possono distinguersi sia attori con funzioni centralizzate (Rettore, Prorettore e Delegati, Senato Accademico, Consiglio di Amministrazione, Direttore Generale, Presidio della Qualità di Ateneo, Nucleo di Valutazione, Strutture amministrative di Ateneo di supporto a Presidio e Didattica) volte alla gestione dell'AQ a livello di Ateneo, sia attori con funzioni decentrate, facenti parte delle strutture didattiche con precise responsabilità a livello di Dipartimento e di CdS (Direttore di Dipartimento, Consiglio di Dipartimento, Referente della Qualità, Delegato/referente di Dipartimento per Didattica, Commissione Paritetica Docenti-Studenti, Consiglio di Corso di Studio, Presidente/Coordinatore del CdS , Gruppo di Assicurazione della Qualità, Comitato di indirizzo, Manager Didattico).

La struttura organizzativa per l'attuazione della Politica per la Qualità e per l'AQ dell'Ateneo e dei Corsi di Studio è composta dei seguenti Attori con compiti e funzioni ben definite:

ATTORI

COMPITI E



Università di Foggia

FUNZIONI	
Rettore	Il Rettore rappresenta l'Università e svolge le funzioni di indirizzo, di iniziativa e di coordinamento delle attività scientifiche nel rispetto dello statuto ed è garante della libertà di ricerca e di insegnamento.
Prorettore e Delegati	Coadiuvano le attività del Rettore negli ambiti su cui hanno ricevuto specifica delega
Senato Accademico	Il Senato Accademico è l'organo di rappresentanza della comunità universitaria e concorre al governo generale dell'Ateneo esprimendo gli orientamenti della politica accademica e verificandone il conseguimento, svolgendo un ruolo propulsivo, consultivo e di controllo politico-istituzionale. In particolare, il Senato Accademico, con specifico riferimento ai temi della AQ, formula proposte e pareri in materia di didattica, ricerca e servizi agli studenti; sui parametri per la valutazione della qualità, dell'efficacia e dell'efficienza delle attività dell'Ateneo; in merito alla istituzione, attivazione, modifica, soppressione di corsi e sedi; sull'attivazione, modifica o soppressione di dipartimenti, centri di ricerca, strutture interdipartimentali e sedi. Approva la politica per la qualità della didattica, della ricerca e della terza missione.
Consiglio di Amministrazione	Il Consiglio di Amministrazione svolge la funzione di indirizzo strategico, di programmazione finanziaria e del personale e di vigilanza sulla sostenibilità finanziaria delle attività, attuando gli orientamenti della politica accademica indicati dal Senato Accademico.
Direttore Generale	Il Direttore Generale è responsabile, sulla base degli indirizzi forniti dal Consiglio di Amministrazione, della complessiva gestione e organizzazione dei servizi, delle risorse strumentali e del personale tecnico amministrativo dell'Ateneo.
Presidio della Qualità	Il PQA è una struttura interna dell'Ateneo con funzioni di promozione della cultura della qualità nell'Ateneo con particolare riguardo alla qualità dei corsi di studio, delle strutture didattiche e delle attività di ricerca, nonché degli interventi di terza missione. In relazione alle diverse aree di competenza il PQA compie le seguenti azioni: - propone e coordina l'attuazione del modello di assicurazione interna della qualità; - propone l'uso di strumenti comuni per la progettazione, il monitoraggio e la manutenzione di tutti i Corsi di Studio (CdS), individuando attività di formazione e informazione per la loro applicazione; - fornisce indicazioni ai CdS e ai loro referenti, nonché ai Direttori di Dipartimento per le attività comuni; - analizza e recepisce le indicazioni relative alla qualità



	provenienti da soggetti esterni all'Ateneo, integrando e/o modificando i processi in atto per l'AQ della didattica; - assicura il corretto flusso informativo da e verso il NdV e le CPDS, per le rispettive competenze. In linea con il Sistema AVA inoltre garantisce: - l'organizzazione e la verifica dell'aggiornamento delle informazioni contenute nelle Schede Uniche Annuali di ciascun SdS (SUA-CdS) dell'Ateneo; - l'organizzazione e la verifica dell'attività delle Schede di Monitoraggio annuale (SMA) e dei Riesami Ciclici dei CdS; - la valutazione e l'efficacia degli interventi di miglioramento e delle loro effettive conseguenze; - la ricezione delle raccomandazioni del NdV e delle Commissioni Paritetiche Docenti – Studenti (CPDS); - la realizzazione dei provvedimenti intrapresi in seguito alle raccomandazioni e/o condizioni formulate dalle Commissioni di Esperti della Valutazione (CEV) in occasione delle visite esterne.
Nucleo di Valutazione	Il NdV verifica: - la qualità e l'efficacia dell'offerta didattica, anche sulla base degli indicatori individuati dalle CPDS; - l'attività di ricerca svolta dai dipartimenti; - la congruità del curriculum scientifico o professionale dei titolari dei contratti di insegnamento. In tema di AQ, il NdV è l'organo di Ateneo che valuta le politiche di AQ, l'efficienza e l'efficacia dei processi e della struttura organizzativa dell'Ateneo, nonché le azioni di miglioramento, la valutazione e la messa in atto dell'AQ per la formazione e la ricerca a livello dei CdS e dei Dipartimenti. In linea con quanto previsto dal Sistema AVA, il NdV, inoltre: - garantisce le procedure di accreditamento delle Sedi e dei CdS: in dettaglio, esprime un parere vincolante all'Ateneo sul possesso dei requisiti per l'Accreditamento iniziale ai fini dell'istituzione di nuovi CdS; - verifica il corretto funzionamento del sistema di AQ in ambito di Didattica e fornisce supporto all'ANVUR e al MIUR nel monitoraggio del rispetto dei requisiti di Accreditamento iniziale e periodico dei corsi e delle sedi; - fornisce sostegno agli OdG dell'Ateneo e all'ANVUR nel monitoraggio dei risultati conseguiti rispetto agli indicatori per la valutazione periodica, nonché all'Ateneo nell'elaborazione di ulteriori indicatori per il raggiungimento degli obiettivi della propria programmazione strategica, anche sulla base degli



	indicatori individuati dalle CPDS; - definisce la metodologia generale di AQ e valuta l'AQ complessiva dell'Ateneo; - valuta, a rotazione, il funzionamento dei CdS e dei Dipartimenti attraverso l'analisi dei risultati e ricorrendo, ove opportuno e necessario, ad audizioni; - verifica l'esecuzione nei CdS e nei Dipartimenti delle raccomandazioni e delle condizioni formulate dalle CEV in occasione delle visite esterne; - in presenza di elementi critici, può richiedere la redazione di Rapporti di Riesame Ciclico (RRC) ravvicinati; - redige una Relazione annuale di valutazione secondo le Linee guida emanate dall'ANVUR, in cui dà conto del rispetto degli adempimenti della AQ, dei provvedimenti presi dall'Ateneo in relazione ai CdS ritenuti "anomali" in base al monitoraggio, nonché delle iniziative assunte per promuovere la qualità.
Strutture amministrative di Ateneo di supporto a Presidio e Didattica	Il supporto per la realizzazione delle attività e dei principali processi di AQ, ai diversi livelli, è offerto dalle strutture amministrative di supporto in materia didattica e servizi agli studenti, ricerca, internazionalizzazione, programmazione, elaborazione dati, valutazione e Dottorati di Ricerca che collaborano con il PQA. La struttura a servizio del PQA segue e supporta la realizzazione dei processi di AQ di Ateneo e delle azioni promosse dal PQA, predispone la relativa documentazione, gestisce e organizza i flussi di dati e di informazioni tra il PQA e gli altri Organi e Dipartimenti; aggiorna il sito web del PQA. In particolare, in ambito didattico, le strutture amministrative competenti forniscono supporto per: gestione delle procedure di istituzione e modifica degli ordinamenti didattici dei CdS e delle Banche Dati dell'Offerta formativa; predisposizione della documentazione da trasmettere al CURC, al PQA di Ateneo e al NdV per l'acquisizione dei pareri; compilazione delle Schede SUA-CdS per l'accREDITamento iniziale e periodico e la valutazione periodica dei CdS e delle Sedi; gestione e inserimento delle informazioni relative ai piani di studio nella procedura ESSE3, invio al Ministero dell'Offerta Formativa erogata e programmata; supporto al NdV per le attività di valutazione della sostenibilità e della qualità ed efficienza dell'Offerta Formativa.
Direttore di Dipartimento	Coadiuvare il Presidente/Coordinatore di CdS, nella pianificazione delle azioni di miglioramento contenute nel RRC e approvate dal Consiglio di Dipartimento; intervenire, su indicazione del CdS, per analizzare e risolvere le criticità



Università di Foggia

	di risorse (docenza e servizi di supporto).
Consiglio di Dipartimento	Il CdD, nell'ambito delle proprie competenze di programmazione e di gestione delle attività delle strutture, in merito a ciascuna area di AQ è responsabile delle seguenti principali funzioni: In ambito di Didattiva, il CdD approva: - la SUA-CdS, la e il RRC; - le azioni correttive e di miglioramento proposte dai CdS; - il fabbisogno di risorse per l'attuazione delle azioni correttive e per il perseguimento degli obiettivi di qualità della didattica.
Referente della Qualità	È il docente indicato dal Direttore di Dipartimento, e nominato dal Consiglio di Dipartimento, il quale monitora i processi di AQ interni al Dipartimento di afferenza e viene nominato con decreto rettorale componente del PQA.
Delegato/referente di Dipartimento per Didattica	Supporta il Direttore e il Consiglio di Dipartimento nella programmazione dell'offerta formativa, favorisce l'aggregazione efficiente delle risorse e del personale del Dipartimento in relazione agli obiettivi di didattica, cura la verifica della sostenibilità dell'offerta formativa e supporta la compilazione della Scheda SUA-CdS
Commissione Paritetica Docenti Studenti	La Commissione Paritetica Docenti Studenti (CPDS) è una struttura interna dell'Ateneo che opera presso il Dipartimento. La sua funzione è quella di attingere dalla SUA-CdS, dai risultati delle rilevazioni dell'opinione degli studenti e da altre fonti disponibili istituzionalmente, per valutare se: - il progetto del Corso di Studio mantenga la dovuta attenzione alle funzioni e competenze richieste dalle prospettive occupazionali e di sviluppo personale e professionale, individuate tenuto conto delle esigenze del sistema economico e produttivo; - i risultati di apprendimento attesi siano raggiunti in relazione alle funzioni e competenze di riferimento; - l'attività didattica dei docenti, i metodi di trasmissione delle conoscenze e delle abilità, i materiali e gli ausili didattici, i laboratori, le aule, le attrezzature, siano adeguate ed efficaci per raggiungere gli obiettivi di apprendimento al livello desiderato; - i metodi di esame consentano di accertare correttamente i risultati di apprendimento attesi; al riesame annuale conseguano efficaci interventi correttivi sui CdS negli anni successivi; - i questionari relativi alla soddisfazione degli studenti siano efficacemente gestiti, analizzati, utilizzati; - l'istituzione universitaria renda effettivamente disponibili al pubblico, mediante una pubblicazione



	regolare e accessibile delle parti pubbliche della SUA-CdS, di informazioni aggiornate, imparziali, obiettive, quantitative e qualitative, su ciascun Corso di Studio offerto; - formula pareri e proposte per il miglioramento del processo formativo e dei suoi risultati indirizzati anche al PQA ed agli organi di governo dell'Ateneo. - La CPDS redige una relazione annuale per il miglioramento della qualità che allega alla SUA CDS e la invia al PQA al NdV entro il 31 dicembre di ogni anno.
Consiglio di Corso di Studio (se attivato)	Adotta ogni deliberazione necessaria per il buon funzionamento dell'attività didattica del curriculum o dei curricula corrispondenti. In particolare, il Consiglio di CdS, ove costituito: - approva l'ordinamento e il regolamento del corso di studio; - coordina gli insegnamenti e i relativi programmi al fine di realizzare coerenti percorsi formativi; - determina annualmente la necessità di attività di docenza e avanza al dipartimento le relative richieste di assegnazione; - propone agli organi competenti l'eventuale stipula di contratti per lo svolgimento di attività di insegnamento e di attività didattiche integrative; - determina gli obblighi di frequenza le relative modalità di accertamento; organizza il servizio di tutorato; - disciplina le prove di valutazione della preparazione conseguita dagli studenti e designa le relative commissioni; - delibera in ordine alle istanze di abbreviazione degli studi presentate da studenti provenienti da altri corsi universitari; - programma annualmente l'orario delle lezioni e delle altre attività didattiche; - formula proposte ed esprime pareri nei casi previsti dalla normativa vigente; approva la revisione della Scheda SUA-CdS; - approva la SMA e il RRC.
Presidente/Coordinatore del CdS	È garante dell'AQ del CdS. - è responsabile del CdS e della pianificazione delle azioni di miglioramento contenute nei RRC e approvate dal Consiglio di Dipartimento; - assicura lo svolgimento delle attività del processo AVA nei modi e nei tempi indicati dal PQA; - è responsabile della stesura della SUA-CdS in tutte le sue sezioni, della SMA e del RRC; - interviene per analizzare e risolvere le criticità di singoli insegnamenti insieme ai docenti di



	riferimento; - assicura la trasmissione del RRC agli uffici amministrativi e al PQA, tramite le strutture didattiche di supporto di Ateneo e di Dipartimento; - interviene prontamente per risolvere le criticità che gli vengono segnalate dagli studenti e dai docenti del CdS nel corso dell'anno accademico.
Gruppo di Assicurazione della Qualità	Il GAQ: - garantisce la corretta compilazione della scheda SUA-CdS tenendo presente le informazioni previste nei RRC; - assicura lo svolgimento delle azioni del processo di qualità in relazione alla definizione della domanda di formazione; - provvede alla compilazione della SMA e alla stesura del RRC individuando adeguate azioni di miglioramento, sia su base annuale che pluriennale rilevando: i dati relativi ai risultati delle attività didattiche del CdS; le schede dell'opinione degli studenti, dei laureati, dei docenti e degli enti e delle imprese presso i quali gli studenti effettuano stage o tirocini; il recepimento degli obiettivi della qualità della didattica definiti dagli Organi di Governo; i suggerimenti formulati dal NdV e della CPDS; la verifica dell'efficacia degli interventi migliorativi adottati in precedenza.
Comitato di indirizzo	Ciascun Comitato di indirizzo, costituito a livello di Dipartimento oppure a livello di CdS in caso di elevate specificità disciplinari, è composto dal Coordinatore del CdS e almeno tre soggetti esterni all'Ateneo, individuati autonomamente dal Dipartimento e rappresentanti delle parti economiche e sociali a livello regionale, nazionale e internazionale. Almeno un membro del Comitato di indirizzo deve essere invitato durante le riunioni del gruppo di AQ del Corso di studio, in particolare durante la redazione dei RRC. Il Comitato di indirizzo ha funzione consultiva ma anche progettuale, di controllo e di verifica su aspetti riguardanti: - il processo di consultazione delle Parti Interessate (PI); - il potenziamento dei rapporti con le PI; - il coordinamento tra Università e sistema socio-economico; - il miglioramento della comunicazione dell'offerta formativa dell'Ateneo; - la gestione delle informazioni di ritorno da laureati e datori di lavoro; - la raccolta di elenchi di aziende e gestione dei tirocini; - le proposte di definizione e progettazione dell'offerta formativa;



Università di Foggia

	- le proposte di definizione degli obiettivi di apprendimento.
Manager Didattico	Nell'ambito dell'AQ gestisce a livello di Dipartimento i processi inerenti a offerta formativa, servizi agli studenti supportando il Gruppo di Assicurazione della Qualità e il CdS sia sotto il profilo tecnico che sotto il profilo normativo.

6. Descrizione dei principali processi di assicurazione della qualità della didattica

I macro processi indispensabili per l'AQ della Didattica sono elencati e rappresentati di seguito:

- a. definizione delle esigenze delle Parti Interessate, dei profili culturali e professionali in uscita e degli obiettivi di apprendimento del CdS;
- b. definizione delle esigenze di risorse umane e di infrastrutture;
- c. progettazione del processo formativo;
- d. erogazione del processo formativo;
- e. servizi di contesto;
- f. gestione delle difficoltà contingenti e delle azioni correttive/preventive;
- g. raccolta dati, analisi dei risultati, valutazione e miglioramento;
- h. riesame periodico del sistema di gestione e del progetto formativi.

I processi di primo livello, si scompongono in sotto processi, per i principali dei quali il PQA elabora e aggiorna periodicamente apposite Linee Guida che descrivono le procedure operative e le modalità di gestione nonché la loro articolazione temporale, specificando annualmente (per il tramite di apposite note) la tempistica per l'elaborazione e la consegna della relativa documentazione, in accordo con le indicazioni ministeriali.

I processi illustrati di seguito sono caratterizzati da relazioni di sequenzialità ed interazioni.

Ogni processo presenta input e output (ed è interessato a vincoli e risorse) che creano una complessa rete di collegamento dei processi con una successione logica (pianificazione, erogazione, controllo e miglioramento) ispirata alla sequenza Plan, Do, Check, Act.

a. Definizione delle esigenze delle PI, dei profili culturali e professionali in uscita e degli obiettivi di apprendimento del CdS

L'obiettivo di questo processo è l'identificazione e l'aggiornamento periodico delle esigenze (di tipo formativo, scientifico, culturale e di occupabilità) delle diverse PI a cui il CdS si rivolge e, conseguentemente, di definire il ruolo che dovrà svolgere il laureato, specificando le politiche che il CdS intende perseguire e gli obiettivi di apprendimento che si desidera soddisfare in coerenza con le linee strategiche di Ateneo. Il processo si scompone nei seguenti tre sotto processi di 2° livello:

- a.1 definizione delle esigenze delle PI (Identificazione delle PI di rilevanza per il CdS, pianificazione della consultazione delle PI, rilevazione delle esigenze delle PI ed eventuali esiti di studi di settore integrativi);
- a.2 definizione dei profili culturali e professionali in uscita (identificazione di conoscenze, abilità e competenze dei profili professionali di riferimento per il CdS);
- a.3 definizione degli obiettivi di apprendimento (identificazione degli obiettivi formativi



Università di Foggia

specifici, delle aree di apprendimento del CdS e dei risultati di apprendimento attesi, coerenti con la domanda di formazione).

b. Definizione delle esigenze di risorse umane e di infrastrutture

L'obiettivo di questo processo è di individuare le esigenze di risorse umane da indirizzare all'insegnamento, al supporto didattico ed alle attività tecnico-amministrative, nonché di infrastrutture da destinare alla didattica ed ai servizi ad essa connessi. Il fine ultimo è mettere a disposizione le risorse necessarie e di valutarne l'adeguatezza, ai fini della sostenibilità delle esigenze del CdS per il raggiungimento degli obiettivi di apprendimento. Il processo è distinto in tre sottoprocessi di 2° livello:

- b.1** - definizione delle esigenze di personale docente e di supporto, per numerosità e qualificazione;
- b.2** - formazione e aggiornamento del personale;
- b.3** - definizione delle esigenze di infrastrutture (aule, laboratori ed attrezzature).

c. Progettazione del processo formativo

L'obiettivo di questo processo è di progettare i contenuti e le attività formative del CdS in coerenza con quanto stabilito dagli obiettivi formativi specifici e dai risultati di apprendimento attesi per i profili culturali, scientifici e professionali individuati per il CdS. Il processo è distinto in due sotto processi di 2° livello:

- c.1** - progettazione del processo formativo (definizione dei requisiti di ammissione e del percorso formativo necessario per il raggiungimento dei risultati di apprendimento);
- c.2** - definizione della didattica programmata e erogata, dei calendari delle attività formative, degli esami di profitto e della prova finale.

d. Erogazione del processo formativo

L'obiettivo di questo processo è di pianificare e organizzare l'erogazione del percorso formativo progettato. Il processo è distinto in due sotto processi di 2° livello:

- d.1** - erogazione del processo formativo (verifica requisiti di ammissione, gestione del calendario attività formative, degli esami di profitto e della prova finale, dei programmi di insegnamento e erogazione delle attività connesse alla didattica)
- d.2** - organizzazione della prova finale.

e. Servizi di contesto

L'obiettivo di questo processo è di pianificare e erogare i servizi di supporto all'attività formativa (orientamento in ingresso, tutorato, tirocinio, internazionalizzazione, collocamento), al fine di raggiungere gli obiettivi di apprendimento. Il processo è suddiviso nei seguenti sotto processi di 2° livello:

- e.1** - orientamento in ingresso, tutorato e tirocinio (iniziative di orientamento consapevole in ingresso, in itinere, seminari, MOOC...);
- e.2** - internazionalizzazione (assistenza per periodi di formazione all'estero);
- e.3** - collocamento dei laureati (azioni di introduzione e accompagnamento al lavoro, counselling, bilancio delle competenze, career advising).

f. Gestione delle difficoltà contingenti e delle azioni correttive/preventive

L'obiettivo di questo processo è di affrontare i problemi ed i disservizi che si presentano nella gestione del CdS, disponendone il trattamento per la loro risoluzione, cercando di identificare azioni correttive



Università di Foggia

e preventive. Il processo è suddiviso nei seguenti sotto processi di 2° livello:

f.1 - gestione delle difficoltà contingenti e non conformità (risoluzione di criticità non prevedibili e non conformità);

f.2 - gestione delle azioni correttive e preventive delle non conformità (ricerca delle cause e attivazione delle procedure standard per correzioni/prevenzioni).

g. Raccolta dati, analisi dei risultati, valutazione e miglioramento

L'obiettivo di questo processo è di identificare le informazioni, i dati e le tecniche di raccolta ed elaborazione per indagare sull'attrattività del CdS e sulla sua efficacia, valutare la gestione del CdS stesso e di definire azioni di miglioramento.

g.1 - raccolta dati e informazioni sull'attrattività, sull'efficacia interna e esterna e sui servizi di contesto (monitoraggio dati in ingresso, percorso, e di uscita, monitoraggio efficacia esterna, opinioni studenti, laureati enti e imprese, monitoraggio qualità servizi di contesto)

g.2 - analisi dei risultati (elaborazione scheda monitoraggio annuale e riesame ciclico)

g.3 - valutazione interna e miglioramento (Relazione CPDS, Audit interni da parte di NVA e PQA anche congiuntamente, al fine di stabilire in quale misura politiche, procedure o requisiti sono stati soddisfatti. Gli esiti di tali verifiche, opportunamente formalizzati, sono trasmessi ai responsabili di CdS, Dipartimento e agli OGG, per le azioni conseguenti e costituiranno dati in ingresso per il processo di riesame).

h. Riesame periodico del sistema di gestione e del progetto formativo

L'obiettivo di questo processo è di definire la procedura di riesame periodico del sistema di gestione del CdS, relativamente a tutte le sue dimensioni, al fine di assicurarne la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia. Il processo è suddiviso nei seguenti sotto processi di 2° livello:

h.1 - riesame del sistema organizzativo (pianificazione di attività volte alla verifica periodica del corretto funzionamento del sistema organizzativo per la gestione del CdS);

h.2 - riesame delle esigenze e degli obiettivi formativi e di apprendimento (pianificazione di interazioni in itinere con le PI e attività collegiali di aggiornamento periodico dei profili formativi anche in previsione dei cicli successivi);

h.3 - riesame del processo formativo (pianificazione di attività collegiali di revisione dei percorsi e di coordinamento didattico degli insegnamenti, di riesame criticità rilevate o reclami, di rilievi della CPDS o esiti di Audit interni/valutazioni esterne, di riesame ciclico).

7. Monitoraggio e valutazione del SAQ

Un ruolo centrale nel monitoraggio continuo del SAQ è svolto dal PQA che, attraverso azioni diversificate, verifica lo svolgimento delle procedure di AQ.

Il SAQ è monitorato sistematicamente a diversi livelli:

- a livello di Ateneo, dal PQA e NVA;
- a livello di Dipartimento dal Direttore, dalla CPDS e dal Coordinatore di AQ di Dipartimento;
- a livello di CdS, dal Presidente/Coordinatore del CdS e dal Gruppo di Assicurazione della Qualità.

Le verifiche volte alla valutazione dell'efficacia del SAQ possono consistere in:

- audit interni, svolti dal Nucleo di Valutazione e dal Presidio della Qualità, anche congiuntamente;
- misurazione della soddisfazione dello studente e delle parti interessate, attraverso questionari di valutazione della didattica durante il corso e a completamento del percorso di studio, incontri con le aziende e le associazioni di categoria anche tramite il Comitato di indirizzo, raccolta di dati dalle



Università di Foggia

- aziende ospitanti i tirocinanti;
- monitoraggio e misurazione dei processi;
- monitoraggio e misurazione dei servizi erogati.