

# Incontro

## Presidio di qualità – Direttori di CdS

29.10.2014  
(versione aggiornata al 11.11.2014)



## A. Premessa:

1. Principi di qualità applicata alla didattica
2. Scheda del riesame

## B. Criticità interpretative

## C. Criticità compilative

## D. Riesame ciclico



## A. Premessa:

**1. Principi di qualità applicata alla didattica**

2. Scheda del riesame

B. Criticità interpretative

C. Criticità compilative

D. Riesame ciclico



## PRINCIPIO 1

Uno dei concetti base della qualità, da cui partono poi tutte le riflessioni successive, è l'**orientamento al cliente**, e quindi i concetti di stakeholder, di cliente interno e di cliente esterno.

## PRINCIPIO 1 APPLICATO ALLA DIDATTICA

Concetto di stakeholder / cliente. Nel nostro caso dobbiamo chiederci:

Chi sono i clienti della didattica?

- studenti → l'AQ pone al centro del processo lo studente

Chi sono gli stakeholder della didattica?

- comunità
- industria (pubblico + privato)

Ecco perché il rapporto di riesame non è suddiviso per risultati ma per esperienza dei clienti;

## PRINCIPIO 2

Un altro dei concetti base della qualità è l'**approccio per processi**. Per misurare i risultati e gli effetti dobbiamo prima conoscere il processo, questo permette di capire efficacia ed efficienza.

## PRINCIPIO 2 APPLICATO ALLA DIDATTICA

Processo della didattica e risultati della didattica. Nel nostro caso dobbiamo chiederci:

Quali sono i risultati?

Modalità di rilevazione dei risultati di apprendimento:

- Descrittori di Dublino

Qual è il processo della didattica che porta ai risultati di apprendimento?

- Il processo viene suddiviso nelle macro-fasi di ingresso, percorso, uscita

**Ecco perché abbiamo considerato il "percorso" (processo) del cliente (lo studente), con ingresso, percorso, uscita.**

## PRINCIPIO 3

L'ultimo principio è l'**approccio sistemico**. Questo significa che l'organizzazione è un insieme complesso di fattori organizzativi e di processi. Fattori organizzativi sono anche le risorse, che sono finanziarie, umane e strumentali.

## **PRINCIPIO 3 APPLICATO ALLA DIDATTICA**

Fattori organizzativi. Nel nostro caso dobbiamo chiederci:  
Quali sono le risorse della didattica?

- Risorse finanziarie
- Risorse umane
- Risorse strumentali/ tecniche

## PRINCIPIO 4

**Miglioramento continuo** e strategie mirate alla **prevenzione**. Significa adottare cicli PDCA (plan, do, check, action): pianificazione strategica, goal deployment, esecuzione basata su gestione per processi, verifica, azioni correttive e migliorative.

## PRINCIPIO 4 APPLICATO ALLA DIDATTICA

Necessità di pianificare a livello strategico (quali sono gli obiettivi?), di mettere in atto con i processi, di verificare (quali sono stati i risultati?).

Ecco perché

- In ogni scheda si indicano le azioni già intraprese e i risultati
- In ogni scheda si indicano future azioni concrete
- Scheda del riesame ciclico



Freie Universität Bozen  
Libera Università di Bolzano  
Università Lìedia de Bulsan

# JOINT DIDACTIC COMMITTEE

Cinzia Battistella



## PRINCIPIO 5

Rapporti di **reciproco beneficio** con gli attori della supply.  
Consapevolezza dei benefici di una gestione integrata.

## PRINCIPIO 5 APPLICATO ALLA DIDATTICA

- «Voice of the customer»
- Gestione integrata
- Necessità di coinvolgimento non solo su risultati della didattica in senso stretto

**Ecco la necessità delle commissioni paritetiche**

## A. Premessa:

1. Principi di qualità applicata alla didattica

2. **Scheda del riesame**

B. Criticità interpretative

C. Criticità compilative

D. Riesame ciclico



- Structure of the template hasn't change:
  - ✓ 3 perspectives: internal perspective, student's perspective, external perspective
  - ✓ SWOT analysis
- Main changes: data on which the review report is based
  - ❖ Data relating to student evaluation due to new questionnaire
  - ❖ Additional data based on new monitoring system

## NOTE DI COMPILAZIONE

Il Rapporto di Riesame fa parte del **processo autovalutativo** previsto dalle attività di Assicurazione della Qualità (AQ).

L'attività di Riesame considera in particolare:

1. gli **effetti delle azioni correttive** già intraprese negli anni accademici precedenti;
2. **i punti di forza e le aree da migliorare che emergono dall'analisi di dati** quantitativi e/o qualitativi o da problemi osservati o segnalati sul percorso di formazione
3. gli **interventi** volti a introdurre azioni correttive **sugli elementi critici messi in evidenza** o ad apportare miglioramenti.

## NOTE DI COMPILAZIONE

La struttura della Scheda di Riesame prevede di evidenziare in maniera distinta tre prospettive principali:

- **la prospettiva interna (Scheda A.1)**
- **la prospettiva dello studente (Scheda A.2)**
- **la prospettiva esterna (Scheda A.3)**

Gli stessi dati di partenza possono pertanto essere analizzati e interpretati in maniera specifica e con finalità diverse nelle tre sezioni.

## NOTE DI COMPILAZIONE

Per ognuna delle schede gli indicatori sono stati articolati temporalmente secondo tre momenti:

- **Ingresso**
- **Percorso**
- **Uscita dal CdS**

## NOTE DI COMPILAZIONE

Gli indicatori possono essere di tipo:

- Quantitativo (esprimibili tramite indicatori numerici derivanti da rilevazioni strutturate);
- Qualitativo (esprimibili tramite indicatori non numerici e derivanti da richieste, segnalazioni alla segreteria, commenti);
- Riferiti a valenze specifiche / locali (in particolare, per la Libera Università di Bolzano: il trilinguismo e l'internazionalizzazione).

## NOTE DI COMPILAZIONE

Per la parte di analisi dei dati, è consigliato utilizzare approcci strutturati quali ad esempio l'analisi SWOT.

## NOTE DI COMPILAZIONE

La proposta di azioni migliorative/correttive nella parte di pianificazione deve individuare misure **immediatamente e direttamente applicabili**.

La descrizione delle azioni migliorative/correttive deve riportare in particolare:

- **i tempi di intervento necessari e la durata (specificando eventualmente la prosecuzione di azioni già intraprese);**
- **la responsabilità dell'azione;**
- **gli indicatori scelti per il monitoraggio dell'efficacia.**

**Le azioni individuate dovranno pertanto essere misurabili e rientrare nel campo delle competenze di responsabilità del Corso di Laurea e della struttura didattica di riferimento.**

## **1 - L'INGRESSO, IL PERCORSO, L'USCITA DAL CDS**

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

*(meno di 1500 caratteri, spazi inclusi)*

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

*(meno di 3000 caratteri, spazi inclusi)*

### **1- c INTERVENTI CORRETTIVI**

## **2 – L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE**

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

*(meno di 1500 caratteri, spazi inclusi)*

### **2-b - ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI, SEGNALAZIONI E OSSERVAZIONI**

*(meno di 3000 caratteri, spazi inclusi)*

### **2-c – INTERVENTI CORRETTIVI**

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

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

*(meno di 1500 caratteri, spazi inclusi)*

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

*(meno di 3000 caratteri, spazi inclusi)*

### **3-c – INTERVENTI CORRETTIVI**

Scheda A3-c *(meno di 1500 caratteri, spazi inclusi)*

## A. Premessa:

1. Principi di qualità applicata alla didattica
2. Scheda del riesame

## B. **Criticità interpretative**

## C. Criticità compilative

## D. Riesame ciclico



- Data set from new monitoring system, clear definitions for each data
- Data set:
  - ❖ Data and information from SUA
  - ❖ Applications – enrollments
  - ❖ Analysis on cohorts
  - ❖ Active/inactive students
  - ❖ ECTS per study programme and courses
  - ❖ Average mark per study programme and courses
  - ❖ Exams (passed, not passed, not presented, withdrawn)
  - ❖ Graduates "*in corso*" and "*fuori corso*"
  - ❖ Outgoing/incoming students

## A. Premessa:

1. Principi di qualità applicata alla didattica
2. Scheda del riesame

## B. Criticità interpretative

## C. **Criticità compilative**

## D. Riesame ciclico



- Be concise
- Don't comment all the data but the data which are significant and (may) lead to a corrective or improvement action
- Corrective and improvement actions:
  - identify actions directly linked to the degree course and which don't depend from other actors
  - clarity in the indications of the effective measures to correct some particular aspects ("clarity" in methodological terms: plan of actions, subjects involved, timing, aims)
- Improve the communication with the *Commissione didattica partitetica*

## Che cosa è un'analisi SWOT?

- È un **brainstorming stratificato** su 2 parametri (interno ed esterno) e su due livelli (+ e -) → 4 caselle (S.W.O.T.).
- È una guida per fare un brainstorming strutturato.

## Quando fare un'analisi SWOT?

- È uno strumento di **strategia aziendale**, è generale e non quantitativo, serve a mettere in ordine e rendere concreti (nero su bianco) aspetti importanti **per prendere le decisioni**.

Punti di forza (**S**trengths) / Punti di debolezza (**W**eaknesses) /  
Opportunità (**O**pportunities) / Minacce (**T**hreatens)



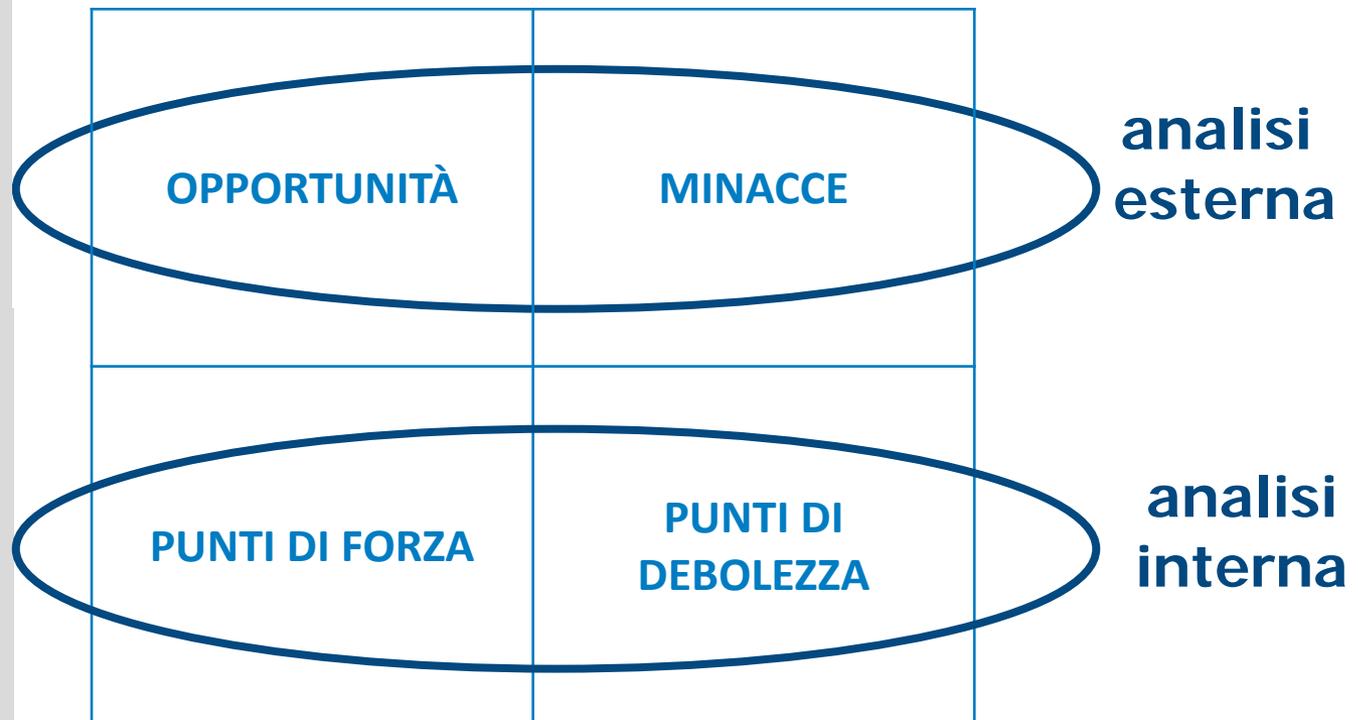
# Il modello SWOT

## Opportunità / minacce del settore

- analisi esterna
- per **definire l'attrattività del settore**

## Punti di forza / debolezza del proprio business

- analisi interna
- per individuare i **fattori critici della competitività**



Swot analysis		
	<i>Aspetti positivi</i>	<i>Aspetti negativi</i>
<i>Analisi interna</i>	<p>– <b>FORZA</b></p> <p><u>Esempi:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Offerta formativa ben articolata</li> <li>-Contenuti didattici innovativi del corso</li> <li>-Basso numero di iscritti fuori corso</li> <li>-Unicità del corso in ambito regionale/nazionale</li> <li>-Elevata attrattività anche da fuori regione</li> <li>-Elevato livello di internazionalizzazione</li> </ul>	<p>– <b>DEBOLEZZA</b></p> <p><u>Esempi:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Basso numero di iscritti</li> <li>-Offerta formativa limitata</li> <li>-Preparazione iniziale studenti non adeguata</li> <li>-Numero consistente di laureati fuori corso</li> <li>-Limitata attrattività extra-regionale e internazionale</li> <li>-Elevato numero di abbandoni al primo anno</li> </ul>
<i>Analisi esterna</i>	<p>– <b>OPPORTUNITA'</b></p> <p><u>Esempi:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Ampliamento delle relazioni con istituzioni e territorio</li> <li>-Ampliamento del network di rapporti internazionali</li> </ul> <p>Erasmus</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Ampliamento del bacino potenziale di iscritti per mezzo di un'adeguata promozione</li> <li>-Internazionalizzazione del corso di laurea</li> </ul>	<p>– <b>MINACCE</b></p> <p><u>Esempi:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Diminuzione studenti iscritti</li> <li>-Diminuzione risorse finanziarie</li> <li>-Diminuzione personale docente / tecnico-amministrativo</li> <li>-Diminuzione spazi idonei per i corsi</li> <li>-Incertezza sulle risorse disponibili</li> <li>-Apertura di corsi simili in regioni vicine</li> <li>-Incremento dell'abbandono di studenti per l'eccessiva difficoltà del corso</li> </ul>

Swot analysis		
	Aspetti positivi	Aspetti negativi
Analisi interna	<p>– FORZA</p> <p><u>Esempi:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Buoni giudizi della valutazione didattica</li> <li>-Ottimi rapporti tra studenti e docenti</li> <li>-Disponibilità di laboratori didattici</li> <li>-Adeguatezza di laboratori/biblioteche/aule</li> <li>-Disponibilità di un'offerta didattica integrativa (seminari, conferenze tematiche...)</li> <li>-Adeguatezza del materiale didattico</li> <li>-Buon coordinamento del calendario didattico (esami e lezioni)</li> <li>-Efficienza del personale amministrativo</li> </ul>	<p>– DEBOLEZZA</p> <p><u>Esempi:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Giudizi non soddisfacenti della valutazione didattica</li> <li>-Necessità di spostamenti tra le sedi per raggiungere le aule</li> <li>-Limitato coordinamento del calendario didattico (esami e lezioni)</li> <li>-Difficoltà nel riconoscimento di esami svolti all'estero</li> <li>-Scarsa partecipazione degli studenti</li> <li>-Percepita insostenibilità del carico di studi</li> <li>-Assenza di un canale di informazione dedicato agli studenti</li> <li>-Aule /laboratori/biblioteche non adeguati</li> <li>-Limitata discussione sugli esiti della valutazione didattica</li> <li>-Limitate risorse per il tutorato</li> </ul>
	Analisi esterna	<p>– OPPORTUNITA'</p> <p><u>Esempi:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Ampliamento del network di rapporti internazionali (Erasmus,...)</li> <li>-Ampliamento delle collaborazioni con gli stakeholders del territorio (Enti, aziende...)</li> <li>-Erogazione di corsi in lingua inglese</li> <li>-Sviluppo di procedure informatizzate per la gestione del corso</li> <li>-Sviluppo di un sito web del corso</li> <li>-Disponibilità degli studenti a collaborare per l'organizzazione del CdS</li> </ul>

		Swot analysis	
		Aspetti positivi	Aspetti negativi
Analisi interna	<p>– FORZA</p> <p><u>Esempi:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Elevata specializzazione dei laureati</li> <li>-Tirocinio obbligatorio</li> <li>-Network di contatti con enti ed aziende del territorio</li> <li>-Facilità di inserimento dei laureati nel mondo del lavoro</li> <li>-Buon livello occupazionale dei laureati</li> </ul>	<p>– DEBOLEZZA</p> <p><u>Esempi:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Limitata visibilità del corso all'esterno</li> <li>-Difficoltà a trovare collocamento per i tirocinanti</li> <li>-Scarsa conoscenza del valore dei laureati nel mercato del lavoro</li> <li>-Scarsa efficacia del tirocinio</li> <li>-Debolezza delle fonti informative utilizzate per misurare la condizione occupazionale dei laureati</li> <li>-Difficoltà di inserimento dei laureati nel mondo del lavoro</li> </ul>	
	Analisi esterna	<p>– OPPORTUNITA'</p> <p><u>Esempi:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Ampliamento delle convenzioni con aziende per il tirocinio</li> <li>-Analisi delle richieste del mercato del lavoro</li> <li>-Ampliamento delle possibilità di tirocinio all'estero (Erasmus Placement, ...)</li> <li>-Supporto di indagine e di collocamento offerto dall'Associazione dei Laureati in...</li> </ul>	<p>– MINACCE</p> <p><u>Esempi:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Diminuzione della disponibilità di tirocini da parte delle aziende</li> <li>- Diminuzione del numero dei laureati assorbiti dal mondo del lavoro (a causa del perdurare della crisi del settore, ....)</li> <li>-Ingresso nel mondo del lavoro limitato da normative nazionali...</li> <li>-Diminuzione della percezione del valore del titolo</li> <li>-Difficoltà nell'assicurare il continuo allineamento tra competenze fornite e richieste del mondo del lavoro</li> </ul>

## A. Premessa:

1. Principi di qualità applicata alla didattica
2. Scheda del riesame

## B. Criticità interpretative

## C. Criticità compilative

## D. **Riesame ciclico**



- To be done once in every 3 (for Bsc) and 2 (for Msc) years
- Process starting at unibz with test pilots
- Compare the last 3 (2) reports: Are there trends? Which corrective actions have been completed? Results of corrective actions?
- Proposal: L-9 and LM-77



Freie Universität Bozen  
Libera Università di Bolzano  
Università Lìedia de Bulsan

# Deadlines



<b>Deadlines 2014 – Annual report</b>		
19.12.2014	Joint Didactic Committee	Annual report
By 23.12.2014	Legal Office and Quality and Strategy Development	Upload to SUA database
20.01.2015	Degree Course Council Faculty Council	Review report Approval of Reiew report
23.01.2015	Quality Committee	Comments to Review reports
28.01.2015	Director of Degree Course Council	Sending review report, approval of Faculty Council to Quality Committee and Legal Office
By 31.01.2015	Legal Office and Quality and Strategy Development	Upload to SUA database

**L'espletamento di queste attività dovrà prevedere forme e tempi per il coinvolgimento anche dei docenti di riferimento del CdS stesso**

## II PQ chiede:

- ai Direttori di CdS ad incontrare ad inizio A.A. 2014-2015 gli studenti iscritti agli anni successivi al primo per discutere su percentuale di abbandono, CFU acquisiti e possibili criticità responsabili di eventuali non adeguate performance (parametri utilizzati come indici di efficienza)

- We want to give evaluations and opinion of students more relevance
- Anticipate questionnaires in order to discuss results in class during the last lessons
- Test phase for II semestre 2014-2015: 3 courses of Bsc and 2 courses of Msc
- Who wants to participate?

For informations:

**Dott.ssa Staffler Kathrin**

Quality and Strategy Development

Franz-Innerhofer-Platz 8 - Piazzetta Franz Innerhofer, 8

Bozen-Bolzano

Room:

SER G2.04

Phone:

+39 0471 011601

[kathrin.staffler@unibz.it](mailto:kathrin.staffler@unibz.it)

[quality@unibz.it](mailto:quality@unibz.it)