



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DELLA REPUBBLICA
DI SAN MARINO

MANUALE ASSICURAZIONE QUALITÀ LINEE GUIDA

**LINEE GUIDA MONITORAGGIO
E RIESAME DEI CORSI DI STUDIO**



LINEE GUIDA MONITORAGGIO E RIESAME DEI CORSI DI STUDIO

A cura del	Presidio della Qualità di Ateneo
Approvate	12.06.2024
Emanate	11.07.2024
Revisione n. 1 del	11.07.2024

SOMMARIO

1. PREMESSA.....	2
2. FONTI DI INFORMAZIONE PER LA PREDISPOSIZIONE DEL RAPPORTO DI RIESAME CICLICO	2
3. PROCESSO DI VALUTAZIONE E MONITORAGGIO DEI CORSI DI STUDIO	5
4. NORME TRANSITORIE	8

1. Premessa

Il riesame ciclico è un processo fondamentale per l'autovalutazione del Corso di Studio (CdS). Il Rapporto di Riesame Ciclico, esaminando criticamente gli obiettivi stabiliti, le performance conseguite e i risultati raggiunti, evidenzia la persistenza dei principi su cui si basa il CdS e la validità del sistema di gestione adottato per raggiungerli. Esso analizza inoltre l'attualità dei profili culturali e professionali di riferimento, valutando le relative competenze e gli obiettivi formativi, nonché la coerenza dei risultati di apprendimento previsti sia nel programma complessivo del CdS che in ciascun insegnamento singolo. Infine, valuta l'efficacia del sistema di gestione adottato.

La finalità del sistema è quella di consentire, sulla base di dati, documenti ed informazioni pubblicamente accessibili, il monitoraggio sistematico ed una valutazione complessiva delle attività didattiche, al fine di assicurare il raggiungimento degli obiettivi di qualità desiderati e identificare eventuali azioni di miglioramento.

Il Rapporto di Riesame Ciclico (RRC) devono pertanto mettere in evidenza:

- L'eventuale necessità di apportare modifiche agli obiettivi formativi e alle metodologie adottate dal CdS per raggiungerli.
- La valutazione della qualità del servizio offerto agli studenti.
- L'analisi della sostenibilità a lungo termine del Corso di Studio.

Il Rapporto di Riesame Ciclico viene elaborato dal Gruppo del Riesame, che è composto da:

- Il Direttore del Corso di Studio, che presiede il gruppo.
- Almeno un docente del Corso di Studio.
- Un rappresentante degli studenti iscritti al Corso di Studio.

Inoltre, è possibile coinvolgere:

- Un rappresentante del personale tecnico-amministrativo.
- Un rappresentante del mondo del lavoro.

Le Commissioni Paritetiche prendono in considerazione l'ultimo Rapporto di riesame valutandone la completezza e correttezza, e in particolare:

- Nel caso si disponga di un RRC dell'anno in esame, verificano:
 - se l'analisi in esso contenuta sia approfondita e coerente con la documentazione del CdS;
 - se siano state individuate misure correttive coerenti con le criticità evidenziate.
- Nel caso non si disponga di un RRC recente, verificano:
 - se le azioni correttive proposte siano state attuate e in quale misura gli interventi si siano dimostrati efficaci.

2. Fonti di informazione per la predisposizione del Rapporto di Riesame Ciclico

Il monitoraggio della Qualità dei Corsi di Studio si focalizza sulle seguenti dimensioni:



- Attrattività dei Corsi di Studio;
- Percorso di studio e regolarità delle carriere;
- Opinioni degli studenti in merito alla didattica.

Le informazioni rilevate per ciascuna dimensione sono riportate nella seguente tabella:

Attrattività dei Corsi di Studio	<ul style="list-style-type: none">• Numero di iscritti e immatricolati ai diversi Corsi di Studio;• Numero di iscritti e immatricolati per nazione di provenienza e per sesso;• Variazioni percentuali degli immatricolati e degli iscritti ai diversi Corsi di Studio;• Variazioni percentuali degli immatricolati e degli iscritti per nazione di provenienza;• Variazioni percentuali degli immatricolati e degli iscritti per regione italiana di provenienza;
Percorso di studio e regolarità delle carriere	<ul style="list-style-type: none">• Durata media del percorso di studi per Corso di Studio e variazione percentuale della domanda;• Voto medio di laurea per Corso di Studio e variazione percentuale della domanda;• Abbandoni, variazioni percentuali degli abbandoni, per Corso di Studio;• Abbandoni, variazioni percentuali degli abbandoni, al primo anno di iscrizione, per Corso di Studio
Opinioni degli studenti in merito alla didattica	<ul style="list-style-type: none">• Indice di soddisfazione del corso di studio, misurato come rapporto tra il numero di risposte «decisamente sì» e «più sì che no» alle domande relative a tutti gli insegnamenti del Corso di Studio, e totale delle risposte;• Variazione percentuale, nel corso del tempo, dei suggerimenti formulati dagli studenti nei questionari di rilevazione delle loro opinioni

Per eseguire il monitoraggio, ci si basa sulle seguenti fonti di informazione:

DATI DEI QUESTIONARI DEGLI STUDENTI IN INGRESSO E RELATIVI ALLA VALUTAZIONE DELLA DIDATTICA

I questionari in ingresso consentono una profilazione della popolazione studentesca in base al sesso, alla città e nazione di provenienza e alla scuola di provenienza.

Inoltre, consentono di sapere come lo studente sia venuto a conoscenza del Corso di Studio a San Marino, quali siano le sue conoscenze informatiche e linguistiche, se intenda di trasferirsi a San Marino per seguire il Corso di Studio e se intenda di muoversi con auto privata o mezzi pubblici.

L'Ateneo ha implementato un sistema interno per la gestione del processo di rilevazione online dei questionari, elaborazione dei dati e produzione di rapporti statistici per i diversi attori coinvolti. Ecco come funziona questo processo:

- Gestione online dei questionari: Utilizzando le strutture amministrative e tecniche interne, l'Ateneo gestisce la distribuzione online dei questionari agli studenti. Questo avviene attraverso il portale Esse 3 su cui gli studenti si iscrivono agli appelli d'esame. Poiché la compilazione del questionario è propedeutica all'iscrizione all'appello di esame, questo sistema garantisce la copertura del 100% della popolazione studentesca. Attraverso l'applicativo Flow, il singolo docente può visualizzare in tempo reale le opinioni degli studenti riguardo al proprio insegnamento. Il Direttore del Corso di Studio può visualizzare su Flow le opinioni degli studenti riguardo a tutti gli insegnamenti del Corso di Studio, il Direttore di Dipartimento può visualizzare le opinioni riguardo a tutti gli insegnamenti del Dipartimento, mentre gli Organi di Governo (Rettore e Direttore Generale), PQA e OIV hanno accesso alle opinioni riguardo a tutti gli insegnamenti dell'Ateneo.



- Elaborazione dei dati e redazione dei Rapporti statistici: dopo la raccolta dei dati dai questionari compilati dagli studenti, sull'applicativo Power BI vengono elaborati i dati e generati rapporti statistici dettagliati. Questi rapporti sono destinati a diversi attori all'interno dell'Ateneo, come docenti, Direttori di Corsi di Studio, Direttori di Dipartimento e tutti gli Organi coinvolti nel processo di valutazione e miglioramento della qualità della didattica (PQA e OIV).
- Accesso ai Rapporti statistici: i rapporti statistici sono disponibili sul portale Power BI e possono essere scaricati in formato Excel dagli attori interessati. Questo garantisce una facile accessibilità e trasparenza nei confronti degli stakeholder.
- Produzione di Sintesi dei risultati: la gestione interna del processo di elaborazione dei dati permette di produrre sintesi sulle opinioni degli studenti. Queste sintesi contribuiscono a monitorare e valutare l'impatto delle iniziative a livello internazionale e sono elaborate annualmente dal Presidio della Qualità d'Ateneo.

Il sistema di reporting implementato dall'Ateneo offre una dettagliata e articolata analisi dei feedback degli studenti riguardo agli insegnamenti e ai Corsi di Studio. Di seguito sono descritti i principali strumenti di reporting utilizzati:

- Report di Corso di Studio: questo report fornisce un profilo complessivo del Corso di Studio. Include il numero totale di risposte ricevute e la percentuale di risposte positive e negative per evidenziare l'indice di soddisfazione degli studenti nei confronti del Corso di Studio. Questo report può essere ulteriormente analizzato scomponendo l'analisi a livello di singolo Insegnamento. Inoltre, può essere visualizzato il dettaglio delle risposte ad ogni domanda dei questionari sia per Corso di Studio che per singolo Insegnamento.
- Report dei Commenti Liberi: questo report include le risposte alle domande aperte presenti nel questionario, nonché le osservazioni libere e i suggerimenti espressi dagli studenti sugli aspetti positivi e critici dell'insegnamento. Il report completo destinato al docente responsabile contiene tutte le risposte alle domande aperte raccolte.
- Report dei Servizi offerti agli Studenti: questo report fornisce un'indicazione relativa all'indice di soddisfazione degli studenti verso i servizi di cui usufruiscono, resi disponibili dall'Ateneo (Garante degli Studenti, Collaborazioni Studentesche, accesso al servizio mensa, SMaC Card, snellimento delle procedure di permesso di soggiorno, disponibilità delle aule studio, erogazione delle borse di studio, opportunità di mobilità internazionale e tesi all'estero). Inoltre, consente di fornire suggerimenti per migliorare i servizi offerti attraverso campi liberi.

REPORT DELLA VALUTAZIONE PARTECIPATIVA

La rilevazione delle opinioni effettuata attraverso i questionari al termine di ciascun periodo didattico è integrata e completata attraverso la valutazione partecipativa. Si tratta di un sistema di collaborazione, basato su incontri informali tra i docenti e gli studenti di ciascun insegnamento, finalizzato a favorire la partecipazione attiva degli studenti nel processo di analisi e miglioramento della qualità della didattica durante il periodo di svolgimento delle lezioni.

La Valutazione Partecipativa:

- è caratterizzata dai seguenti elementi:
 - focus sui singoli insegnamenti dei CdS;
 - coinvolgimento attivo e responsabilizzazione motivazionale di studenti e docenti;
 - focalizzazione su identificazione, analisi e risoluzione di eventuali problemi "emergenti" relativi alla didattica che costituiscono l'oggetto prioritario della valutazione;
 - modalità operative agili e flessibili, che privilegiano la tempestività nella rilevazione dei problemi e nella attuazione degli interventi di miglioramento
- si focalizza sui seguenti aspetti, al fine di far emergere criticità e affrontarle con azioni di miglioramento, individuate in modo condiviso da studenti e docente:
 - conoscenze preliminari della materia del corso;
 - adeguatezza e qualità del materiale didattico;
 - bilanciamento tra lezioni teoriche ed esercitazioni ed attività laboratoriali;
 - peso del carico didattico complessivo;
 - coordinamento del singolo insegnamento con altri insegnamenti.

Le fasi operative della valutazione partecipativa sono:

1. Comunicazione agli studenti delle finalità della valutazione partecipativa;



2. Raccolta candidature per il Gruppo di supporto al docente (minimo 2, massimo 3 studenti);
3. Comunicazione nominativi e recapiti del Gruppo al Garante degli Studenti;
4. Raccolta di eventuali problemi segnalati dagli studenti;
5. Proposta di incontro con il docente;
6. Coordinamento dell'incontro con il docente;
7. Report della singola riunione;
8. Report del ciclo di incontri;
9. Report della valutazione partecipativa per tutti i Corsi di Studio.

Nel report del primo incontro andranno riportati i seguenti elementi:

- Data della riunione;
- Corso di Studio;
- Insegnamento;
- Data della riunione di valutazione partecipativa;
- Segnalazioni di problemi da parte degli Studenti prese in esame nel corso della riunione;
- Azioni di miglioramento condivise;
- Firma del docente e dei componenti del Gruppo di supporto.

Nei report delle riunioni successive andranno aggiunti due ulteriori elementi:

- Azioni di miglioramento realizzate nel periodo;
- Esiti delle azioni di miglioramento rispetto alle segnalazioni degli studenti.

Nel report relativo al ciclo di incontri verranno riportati i seguenti elementi:

- Corso di Studio;
- Insegnamento;
- Numero e date della riunione di valutazione partecipativa;
- Segnalazioni di problemi da parte degli studenti prese in esame nel corso delle riunioni;
- Azioni di miglioramento condivise e realizzate nel periodo;
- Esiti delle azioni di miglioramento;
- Firma del docente e dei componenti del Gruppo di supporto.

Un aspetto critico da tenere sempre in considerazione è come mantenere gli studenti fortemente coinvolti nella valutazione, motivati e attivamente impegnati nel corso di tutto il processo. Nei processi di valutazione partecipativa, infatti, l'azione di valutazione coesiste necessariamente con la mobilitazione delle persone in merito a un dato problema, la condivisione trasparente di informazioni, la formulazione di un giudizio rispetto al problema e la partecipazione nell'identificazione e nell'attuazione di possibili soluzioni. Allo scopo di mantenere elevati livelli di motivazioni si suggerisce, quindi, di lavorare molto sulla comunicazione, sulla formazione del gruppo di lavoro e sulla socializzazione dei risultati.

DATI RACCOLTI TRAMITE SISTEMA ESSE 3

Tramite il sistema Esse 3, è possibile raccogliere i dati relativi all'attrattività dei Corsi di Studio e ai percorsi di studio e alla regolarità delle carriere.

È possibile, infatti, tramite l'elaborazione dei dati con l'applicativo Power BI, ottenere una profilazione della popolazione studentesca per sesso, città e nazione di provenienza e la suddivisione in full time e part time e in corso e fuori corso. Si possono, inoltre, ottenere dati sul voto medio di laurea degli studenti in corso e fuori corso, sulla durata media del percorso di studi e sul numero degli abbandoni per Corso di Studio.

Inoltre, si può analizzare la variazione percentuale del numero di studenti iscritti ai diversi Corsi di Studio rispetto agli anni precedenti.

3. Processo di valutazione e monitoraggio dei Corsi di Studio

Le informazioni relative ai diversi ambiti di valutazione riportati nella precedente tabella vengono raccolti dall'Ufficio di Supporto al PQA e trasmessi ai Direttori di Dipartimento e all'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) entro il 30 giugno di ciascun anno.

I Direttori dei Corsi di Studio, con il supporto dei docenti che afferiscono al Corso di Studio, procedono alla valutazione dei Corsi di Studio sulla base degli indicatori riportati nella seguente tabella:



Attrattività dei corsi di studio	<ul style="list-style-type: none">• Trend della variazione % nell'ultimo triennio del numero di immatricolati al Corso di Studio• Confronto tra il valore medio delle immatricolazioni al Corso di Studio nell'ultimo triennio e corrispondente valore medio di Ateneo
Percorso di studio e regolarità delle carriere	<ul style="list-style-type: none">• Confronto tra % laureati in corso / laureati totali rispetto al valore medio di Ateneo nell'ultimo triennio• Trend della % studenti fuori corso/in corso nell'ultimo triennio e confronto con il valore medio di Ateneo• Trend della durata media degli studi nell'ultimo triennio e confronto con il valore medio di Ateneo• Trend della % di abbandoni negli ultimi anni 3 anni e confronto con valore medio di Ateneo
Opinioni degli studenti in merito alla didattica	<ul style="list-style-type: none">• Trend dell'indice di soddisfazione del Corso di Studio, nell'ultimo triennio, e confronto con valore medio di Ateneo nel triennio;• Nel caso di Corsi di Studio con valore decrescente nel tempo dell'indice di soddisfazione e/o con valore medio del triennio dell'indice di soddisfazione inferiore al valore medio di Ateneo: approfondimento dell'analisi dell'indice di soddisfazione attraverso l'analisi dei diversi insegnamenti del Corso di studio;• Persistenza degli stessi suggerimenti degli studenti, nell'ultimo triennio

I Direttori dei Corsi di Studio entro il 15 settembre di ciascun anno provvedono, con il supporto dei docenti afferenti al Corso di Studio, a identificare le eventuali criticità, per ciascun ambito di valutazione, e le corrispondenti azioni di miglioramento.

Per l'identificazione delle criticità viene utilizzato lo schema di seguito riportato:

AMBITI DI VALUTAZIONE	CRITICITÀ	INDICATORI CUI SI RIFERISCE LA CRITICITÀ
Attrattività dei corsi di studio		
Percorso di studio e regolarità delle carriere		
Opinioni degli studenti in merito alla didattica		

Sulla base delle criticità identificate, i Direttori dei Corsi di Studio provvedono, con il supporto dei docenti afferenti al Corso di Studio, a identificare appropriate azioni di miglioramento, utilizzando lo schema nel seguito riportato:



AMBITO DI VALUTAZIONE					
Criticità	Causa/e identificata/e	Azione di miglioramento	Risultato/i atteso/i	Responsabile	Data di completamento
1					
2					
n					

Le azioni di miglioramento programmate vanno inviate, a cura del Direttore del Corso di Studio, al Presidio della Qualità di Ateneo e, attraverso di esso, all'Organismo Indipendente di Valutazione entro il 15 settembre di ciascun anno.

I Direttori dei Corsi di Studio effettuano almeno un monitoraggio infrannuale entro il 31 marzo di ogni anno, utilizzando lo schema che segue:

AMBITO DI VALUTAZIONE				
Criticità	Causa/e identificata/e	Azione di miglioramento	Attività realizzate	Attività da realizzare
1				
2				
n				

Entro il 15 giugno di ciascun anno i Direttori dei Corsi di Studio procedono alla valutazione dei risultati di fine periodo delle azioni di miglioramento programmate, secondo lo schema nel seguito riportato, e provvedono ad inoltrare lo schema compilato al Presidio della Qualità di Ateneo e, attraverso di esso, all'Organismo Indipendente di Valutazione.

AMBITO DI VALUTAZIONE	AZIONE/I DI MIGLIORAMENTO REALIZZATE	RISULTATO ATTESO	RISULTATO EFFETTIVO	CAUSE PRESUNTE DEGLI EVENTUALI SCOSTAMENTI	NECESSITA' DI REITERARE L'AZIONE DI MIGLIORAMENTO (SI/NO)
Attrattività dei corsi di studio					
Percorso di studio e regolarità delle carriere					



Opinioni degli studenti in merito alla didattica					
---	--	--	--	--	--

4. Norme transitorie

Alla luce della complessità prevista e nella prospettiva di una graduale attivazione delle presenti Linee guida, nel primo anno di attivazione la parte riguardante l'istituzione ed il funzionamento della Commissione Paritetica Docenti-Studenti è disciplinata tenendo conto di quanto previsto dall'art. 6 del Regolamento didattico di Ateneo, specificando che la Commissione Paritetica, diretta provvisoriamente dal Direttore del Dipartimento, dovrà essere composta da almeno due docenti e due studenti dei Corsi del Dipartimento stesso, e comunque in misura tale da garantire una equa rappresentanza di tutti i Corsi di Studio.

Alla fine del primo anno gli organi preposti valutano i progressivi ulteriori passaggi da attivare al fine di giungere alla piena applicazione delle Linee Guida per il Monitoraggio e Riesame dei Corsi di studio.