

RAPPORTO DI VALUTAZIONE

Corso di laurea specialistica in **Giurisprudenza**
Università degli Studi di **Firenze**
Data visita in loco: **15 e 16 febbraio 2006**

GRUPPO DI VALUTAZIONE n°2

VALUTATORE UNIVERSITARIO: prof. Carlo Regazzoni	TL	
VALUTATORE ESTERNO ALL'UNIVERSITA': dott. Luca Angelini		

TEMI CHIAVE DEL CORSO DI STUDIO

Contesto del CdS

Il CdS è stato attivato nel 2002 a seguito della riforma dell'ordinamento universitario per completare l'offerta formativa della Facoltà e quindi consentire il compimento del ciclo di studi propedeutico allo svolgimento delle professioni legali. La Laurea specialistica recepisce e sostanzialmente ripropone gli ultimi due anni della laurea del vecchio ordinamento – è ancora attiva fino ad esaurimento – e risponde alla necessità di valorizzare le risorse disponibili, di soddisfare la domanda di formazione espressa dalle PI e di fare fronte alle prospettive occupazionali espresse dal territorio. La recente ed ulteriore riforma degli studi in giurisprudenza che smantellerebbe l'articolazione del 3+2 per riproporre un ciclo unico o pressoché tale di 5 anni (1 + 4) rende ovviamente precario il futuro del presente corso che molto probabilmente verrà chiuso in breve tempo. Ciononostante i responsabili del corso hanno manifestato vivo interesse ad introdurre un sistema di gestione conforme al modello CRUI per riversare eventualmente l'esperienza in tal senso maturata nel futuro assetto didattico.

Metodologia di autovalutazione

Il GAV è stato nominato dal Preside ed ha lavorato collegialmente alla stesura del rapporto. La composizione del gruppo riflette la prassi generale anche se è da menzionare che il rappresentante degli studenti non è iscritto alla laurea specialistica ma al corso del vecchio ordinamento. Il lavoro di compilazione del rapporto è stato condotto in stretta relazione con gli altri gruppi di autovalutazione operanti nella Facoltà. L'attività di autovalutazione ha coinvolto in modo parziale il personale del corso. La distribuzione del rapporto e la diffusione degli esiti non è stata eseguita controllandone l'efficacia. Il RAV non presenta carenze rilevanti per quanto riguarda la comprensione del modello mentre le informazioni presenti non coincidono pienamente con quelle richieste. In particolare si evidenzia l'imprecisione dei dati riportati spesso contraddittori gli uni con gli altri, e comunque non del tutto attendibili (per esempio, responsabilità, processi, risultati etc).

Valutazione complessiva della qualità del CdS

Il corso si colloca all'interno di una Facoltà che ha grande prestigio scientifico ed accademico. Questo patrimonio culturale è colto come presupposto per la qualità della formazione erogata. Allo stesso tempo i responsabili della LS hanno chiara la consapevolezza che la maggiore attenzione alle pratiche organizzative non è in contrasto con la importanza dei contenuti che, al contrario, possono trarre maggiore valore proprio da una struttura organizzativa che consente di inserirli in una logica di sistema. Per tali ragioni è già in atto un processo di miglioramento, non formalizzato, che potrebbe portare significativi cambiamenti in direzione di una progressiva riduzione della distanza dal modello di gestione CRUI. Esiste una chiara politica in tal senso espressa dai responsabili del corso. Questa tensione verso il miglioramento unita agli esiti qualitativi del corso in termini di formazione che sono in linea con le attese delle PI permette di proporre la certificazione con prescrizioni.

Dimensione A: Sistema organizzativo

Il sistema di gestione è un po' confuso. Si riscontrano delle anomalie rilevanti nella indicazione dei processi, nelle attribuzioni delle responsabilità, nella interpretazione di alcune attività, quali il riesame. Non si ha evidenza della sua efficacia né della sua effettiva implementazione. E' ammirevole lo sforzo compiuto dal CdS nella fase di redazione del RAV ed i tentativi fatti di scomporre addirittura i processi chiave in sottoprocessi e di articolare la distribuzione delle responsabilità. Al momento però si tratta più di una sovrastruttura calata sul corso piuttosto che una soluzione organizzativa maturata al suo interno. Per cui si ritiene che sia ancora importante lo sforzo che il corso deve compiere per implementare il sistema e per farne veramente uno strumento di gestione. Le prestazioni del corso non sono perciò riconducibili al sistema di gestione, che al riguardo è piuttosto influente e non fornisce un rilevante apporto al raggiungimento degli obiettivi ed al miglioramento continuo.

Dimensione B: Esigenze e Obiettivi

Il CdS ha rilevato con precisione le esigenze di alcune PI. Le ha tradotte in obiettivi generali e poi in obiettivi di apprendimento - che sono ancora ad un livello troppo generale - attraverso un processo che andrebbe reso più sistematico ed analitico. Il passaggio dagli uni agli altri è infatti coerente anche se la consequenzialità logica andrebbe meglio dimostrata. La verifica dell'efficacia dei metodi utilizzati per la diffusione delle politiche e degli obiettivi è carente. In merito alle politiche il CdS dovrebbe pure cercare di declinarle in termini di obiettivi quantitativi e di relativi indirizzi. Apprezzabile comunque il lavoro di scomposizione degli obiettivi di apprendimento in conoscenze, capacità, comportamenti che dovrebbero però essere maggiormente articolati e specificati. Nel complesso gli obiettivi sono di valore, rispettano i requisiti della classe di appartenenza per questo CdS. La loro coerenza con le esigenze delle PI dovrebbe essere maggiormente motivata.

Dimensione C: Risorse

Le risorse umane ed infrastrutturali sono indicate ma non viene data evidenza della loro adeguatezza al raggiungimento degli obiettivi di apprendimento. Il CdS dovrebbe essere più preciso nel passaggio logico che dalla individuazione dei criteri utilizzati per stabilire i fabbisogni giunge fino alla valutazione di adeguatezza delle risorse attraverso il controllo della corrispondenza tra le esigenze e le dotazioni. Questo filo che unisce i vari aspetti della dimensione risorse è un po' debole. E ciò vale sia per le risorse umane - docenti ed amministrative - che infrastrutturali. Alcune informazioni richieste dal modello e relative per lo più allo stato di manutenzione e di adeguamento delle infrastrutture ai requisiti di sicurezza andrebbero integrate.

Dimensione D: Processo formativo

La capacità di controllo da parte del CdS della propria offerta didattica è ampiamente migliorabile mediante l'applicazione degli strumenti previsti dal modello, ancora non utilizzati in maniera apprezzabile.

La corrispondenza dell'erogazione rispetto alla progettazione non è sufficientemente monitorata. In merito alla progettazione è da segnalare lo sforzo del CdS di farla derivare logicamente dalle esigenze rilevate, dalle politiche adottate e dagli obiettivi di apprendimento. Però non vi è la possibilità di monitorare la effettiva coerenza. Maggiore attenzione andrebbe anche riservata al coordinamento didattico. I servizi di supporto sono forniti dai centri di Ateneo e la modalità del rapporto tra questi ed il CdS deve essere organizzata secondo metodi che mettano in relazione le esigenze con i risultati. Manca la raccolta di informazioni e di dati necessaria per la successiva elaborazione utile a capire se vi è adeguatezza o meno dei risultati rispetto alle politiche.

Dimensione E: Risultati, Analisi e Miglioramento

Questa dimensione presenta lacune piuttosto significative. I risultati sono disponibili solo in misura parziale e non sempre attendibile. Al di là, infatti, dei risultati della capacità di attrazione, quelli relativi alla efficacia interna ed esterna sono incompleti, imprecisi, e talvolta contraddittori. La loro analisi non viene condotta con sufficiente sistematicità. Non si riscontra un processo di analisi né sono apprezzabili i suoi esiti. Le modalità per la gestione del processo di miglioramento non sono definite. Le procedure per le adozioni di azioni correttive e preventive non ci sono. In sostanza, il sistema di gestione del CdS manca della capacità di retroazione che si fonda proprio sulla dimensione in esame. Tutto ciò compromette la stabilità del sistema e le sue potenzialità di miglioramento.

DIMENSIONE A: SISTEMA DI GESTIONE

ELEMENTO A1: PROCESSI PER LA GESTIONE DEL CDS

A1.1 Sono stati identificati e documentati i processi tramite i quali si gestisce il CdS?

OSSERVAZIONI SULLA RISPOSTA ALLA DOMANDA

I processi primari sono indicati ed anche rappresentati graficamente in una sorta di rete e di flusso.

Tuttavia si denotano diverse incongruenze nelle tabelle riportate. p.e.:

1. la progettazione ed erogazione del processo formativo non è l'output della definizione delle risorse, semmai è un vincolo della progettazione;
2. il riesame del sistema non è l'output del processo di analisi e miglioramento;
3. il riesame del sistema non può essere l'input del processo di riesame.

La stratificazione in sottoprocessi dovrebbe far derivare conseguenti input ed output non presenti nel RAV.

Indicare nel RAV se il CdS, nel definire il proprio sistema di gestione, ha adottato o si è riferito a particolari norme (ad esempio: ISO 9001:2000, ecc.) o modelli (ad esempio: EFQM, Modello CampusOne, modelli propri della struttura di appartenenza, ecc.).

PUNTI DI FORZA

AREE DA MIGLIORARE

- Il CdS deve identificare e documentare nel RAV tutti i processi tramite i quali si gestisce il CdS e i relativi sottoprocessi componenti, almeno fino al livello al quale si ritiene di poterli tenere sotto controllo (secondo la metodologia del PDCA), ovvero fino al livello al quale è **necessario individuare un unico responsabile** della gestione del sottoprocesso.

Per ogni processo e sottoprocesso identificato il RAV deve riportare almeno le seguenti informazioni:

- obiettivi del processo o del sottoprocesso;

Per ogni sottoprocesso vanno poi riportati:

- indicazione della sequenzialità del processo identificato e delle sue interazioni con gli altri processi o sottoprocessi identificati (indicando ad esempio i processi per i quali gli output del processo in considerazione costituiscono degli input e i processi i cui output costituiscono input per il processo in considerazione);
- dove sono documentati gli esiti del processo in considerazione.

A1.2 La gestione della documentazione relativa a tutti i processi identificati è efficace?

OSSERVAZIONI SULLA RISPOSTA ALLA DOMANDA

La tabella inclusa nel RAV non è completa a livello di struttura di informazioni rispetto al modello.

In particolare, la tabella riportata non comprende alcune informazioni richieste dal modello.

Tra i documenti non figura il RAV. Poi mancano dati in colonna processi di riferimento.

PUNTI DI FORZA

AREE DA MIGLIORARE

- Descrivere sinteticamente come è organizzata la gestione della documentazione. Indicare in particolare, per ciascuno dei documenti identificati, almeno: - le responsabilità relative a compilazione o predisposizione, approvazione, eventuali aggiornamento e riapprovazione; - le modalità relative a identificazione delle modifiche apportate e stato di revisione; - la distribuzione (ovvero chi deve esserne a conoscenza); - la reperibilità (ovvero dove viene archiviato o conservato ai fini del CdS).
- Manca altresì la valutazione di efficacia della gestione della documentazione.

A1.3 La comunicazione con le PI è efficace?

OSSERVAZIONI SULLA RISPOSTA ALLA DOMANDA

Interessante e valida la tabella che presenta e collega schematicamente i tre elementi della comunicazione: soggetto, oggetto, modalità. Manca la descrizione di modalità ed esiti di valutazione efficacia.

PUNTI DI FORZA

AREE DA MIGLIORARE

- Il sito web non contiene gli obiettivi di apprendimento ad un sufficiente livello di dettaglio (mancano programmi di molti corsi)
- Indicare se e come il CdS si preoccupa di verificare che le comunicazioni vengano ricevute e recepite dai destinatari.
- Valutare l'efficacia della comunicazione e indicare se e come si verifica che le comunicazioni siano effettivamente recepite.

VALUTAZIONE SINTETICA DELL'ELEMENTO

La macro descrizione dei processi presenta alcune anomalie che fanno ritenere che non sia pienamente colto il significato di sistema di gestione. Processi ben definiti a livello generale, ma con non sufficiente precisione e coerenza interna fino a livello dei sottoprocessi che sono dichiarati sotto controllo.

La scomposizione in sottoprocessi, pur apprezzabile, pare più un fatto formale che di sostanziale metodo organizzativo.

In particolare, la definizione vaga in quanto multipla delle responsabilità dei macroprocessi correlata dall'assenza di responsabilità univoche per i sottoprocessi non costituisce buon presupposto ad una buona efficacia della struttura organizzativa descritta.

Estesa la documentazione individuata anche se non tutte le informazioni previste dal modello sono fornite.

Buona la pianificazione della comunicazione, della quale peraltro non vengono fornite informazioni sulla efficacia e sulla modalità di controllarla.

DIMENSIONE A: SISTEMA ORGANIZZATIVO

ELEMENTO A2: RESPONSABILITA'

A2.1 Sono state definite e assunte le responsabilità per i processi tramite i quali si gestisce il CdS?

OSSERVAZIONI SULLA RISPOSTA ALLA DOMANDA

Il RAV presenta incoerenze interne rispetto alla sezione precedente per quanto riguarda relazione tra processi, sottoprocessi e responsabilità.

L'attribuzione delle responsabilità già indicate nella mappa dei processi è piuttosto confusa.

Nel RAV non vi è in particolare corrispondenza tra le responsabilità indicate nella mappa dei processi e quelle riportate nella rete delle responsabilità.

La matrice delle responsabilità riporta dei processi e sottoprocessi che non corrispondono alla matrice dei processi.

Non è indicato in particolare se e come il CdS si preoccupa di verificare che le responsabilità relative ai processi siano assunte.

PUNTI DI FORZA

AREE DA MIGLIORARE

- Non essendo la attuale attribuzione delle responsabilità per i singoli processi sia chiara e definita, indicare le responsabilità individuate almeno per ogni processo o sottoprocesso identificato per la gestione del CdS (cfr. A1) e i legami di relazione e/o dipendenza tra le varie posizioni di responsabilità, con l'ausilio ad esempio di un organigramma. Ad ogni attribuzione di responsabilità deve corrispondere l'attribuzione della necessaria autorità. Indicare infine se e come il CdS si preoccupa di verificare che le responsabilità attribuite siano state effettivamente assunte.

VALUTAZIONE SINTETICA DELL'ELEMENTO

E' piuttosto confusa la attuale distribuzione delle responsabilità rispetto ai processi identificati.

In particolare, non si rileva una corrispondenza tra processi individuati e responsabilità attribuite.

Questo conferma l'opinione espressa nel punto precedente sulla natura formale delle responsabilità e dei processi e di non sostanziale corrispondenza di quelli descritti rispetto ad un preciso metodo organizzativo.

DIMENSIONE A: SISTEMA ORGANIZZATIVO

ELEMENTO A3: RIESAME

A3.1 Il CdS riesamina periodicamente il sistema di gestione, al fine di assicurare la sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia?

OSSERVAZIONI SULLA RISPOSTA ALLA DOMANDA

Dal RAV emerge che il CdS non svolge attività sistematiche di riesame.

PUNTI DI FORZA

AREE DA MIGLIORARE

- Indicare nel RAV e fare riferimento a documento di processo che indichi informazioni e dati presi in considerazione per il riesame In particolare:
 - modifiche a leggi e norme nazionali, statuto e regolamenti della struttura di appartenenza;
 - esiti dei rapporti con le PI;
 - esigenze e disponibilità di risorse umane e infrastrutturali;
 - esiti dei processi relativi all'elemento erogazione e apprendimento;
 - esiti dei servizi di contesto;
 - risultati relativi alla capacità di attrazione, all'efficacia interna e all'efficacia esterna del CdS;
 - esiti dell'analisi dei risultati;
 - esiti delle azioni di miglioramento;
 - esiti delle azioni correttive e preventive;
 - esiti delle attività di autovalutazione e di valutazione esterna .
- Indicare le azioni intraprese a seguito del riesame o dei riesami effettuati, con particolare riferimento a:
 - revisione del sistema organizzativo;
 - revisione di obiettivi generali, politiche, obiettivi di apprendimento;
 - disponibilità di nuove risorse, umane e/o materiali;
 - riprogettazione del processo formativo;
 - azioni di miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione e dei suoi processi.
- Dare evidenza della loro efficacia e dei metodi adottati per verificarla.

VALUTAZIONE SINTETICA DELL'ELEMENTO

Il riesame non viene effettuato in modo sistematico ne' è chiaramente definita una procedura efficace che porti alla individuazione delle esigenze di revisione.

Peraltro esistono alcune attività, affidate a diversi soggetti del CdS (CDP, CCDL) che opportunamente raccordate sotto una precisa responsabilità di un preciso processo possono costituire passi utili alla definizione di un riesame sistematico.

DIMENSIONE B: ESIGENZE E OBIETTIVI

ELEMENTO B1: ESIGENZE DELLE PARTI INTERESSATE

B1.1 Il CdS ha individuato le esigenze delle PI?

OSSERVAZIONI SULLA RISPOSTA ALLA DOMANDA

Il RAV non documenta organismi che hanno responsabilità di raccogliere esigenze.

Nel RAV pi sono identificate, le loro esigenze sono rilevate; le modalità e la periodicità dei rapporti sono indicate; mancano tuttavia documentazioni a livello di relativi processi.

PUNTI DI FORZA

Il comitato di indirizzo è attivato.

AREE DA MIGLIORARE

- Indicare la periodicità dei rapporti tenuti con **ciascuna** delle PI individuate ai fini della determinazione delle loro esigenze.
- La dimensione documentale è carente. Provvedere documentazioni di sottoprocesso su esiti e responsabilità raccolta delle esigenze.

VALUTAZIONE SINTETICA DELL'ELEMENTO

La raccolta delle esigenze appare effettuata: le esigenze sono individuate e definite ancorché i relativi sottoprocessi non sono affidati a chiare responsabilità e poco o per nulla documentati.

DIMENSIONE B: ESIGENZE E OBIETTIVI**ELEMENTO B2: OBIETTIVI GENERALI E POLITICHE**

B2.1 Il CdS ha individuato i ruoli per i quali preparare i laureati in modo coerente con le esigenze formative delle PI?

OSSERVAZIONI SULLA RISPOSTA ALLA DOMANDA

Nel RAV manca l'indicazione del documento normativo in cui sono espressi gli obiettivi.

PUNTI DI FORZA

I ruoli sono ben individuati ed anche legati con le esigenze delle PI e con gli sbocchi di riferimento.

AREE DA MIGLIORARE

- Valutare l'efficacia delle modalità di diffusione adottate.
- Includere obiettivi generali su sito web

B2.2 Il CdS (o la struttura di appartenenza) ha definito le proprie politiche in modo coerente con le esigenze delle PI?

OSSERVAZIONI SULLA RISPOSTA ALLA DOMANDA

Il RAV allorché esplicita le politiche non dà ad esse una dimensione quantitativa.

PUNTI DI FORZA**AREE DA MIGLIORARE**

- Introdurre un documento condiviso di definizione delle politiche indicate nel RAV.
- Gli obiettivi costitutivi delle politiche debbono essere misurabili, realistici, pianificabili nel tempo etc. Precisare indirizzi su politiche su tasso di abbandono e tempi di percorrenza.
- Valutare l'efficacia delle modalità di diffusione adottate.

VALUTAZIONE SINTETICA DELL'ELEMENTO

Il CdS ha individuato con precisione i ruoli e definito con altrettanta puntualità le politiche. Rispetto a quest'ultimo aspetto va però segnalato che manca in esse la declinazione quantitativa, peraltro necessaria.

La documentazione di supporto non è indicata.

Le valutazioni di efficacia della diffusione della conoscenza delle politiche e dei ruoli non è riscontrabile.

DIMENSIONE B: ESIGENZE E OBIETTIVI

ELEMENTO B3: OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO

B3.1 Il CdS ha definito gli obiettivi di apprendimento in modo coerente con gli obiettivi generali?

OSSERVAZIONI SULLA RISPOSTA ALLA DOMANDA

Nel RAV manca l'indicazione del documento normativo in cui sono espressi gli obiettivi di apprendimento. Gli obiettivi di apprendimento sono segmentati nel RAV ad un primo livello in conoscenze, capacità, comportamenti.

PUNTI DI FORZA

AREE DA MIGLIORARE

- Il livello di dettaglio degli obiettivi di apprendimento riguardante conoscenze, capacità e comportamenti deve essere aumentato (p.e. per individuare i contenuti degli elementi formativi ad un livello tale da facilitare la verifica dell'apprendimento). va indicato il documento in cui sono riportati gli obiettivi di apprendimento.
- Dare evidenza della coerenza degli obiettivi di apprendimento con gli obiettivi generali (rispetto ai singoli ruoli definiti, i.e. avvocato, notaio, etc.). In particolare, la coerenza degli obiettivi di apprendimento con quelli generali relativi al settore privato industriale andrebbe meglio argomentata.
- Riportare gli esiti del confronto tra i propri obiettivi di apprendimento e quelli di altri CdS della stessa tipologia, ai fini della determinazione del valore della propria offerta didattica e della evidenziazione delle eventuali peculiarità del CdS.

VALUTAZIONE SINTETICA DELL'ELEMENTO

Gli obiettivi di apprendimento sono indicati e viene fornito un primo livello di differenziazione in conoscenze, capacità, comportamenti anche se non sono messi in relazione con gli obiettivi generali in modo sistematico e il livello di dettaglio a cui sono espressi può essere migliorato.

Il confronto con altri CdS è in corso di effettuazione ma non è documentato.

Il richiamo documentale è carente.

DIMENSIONE C: RISORSE

ELEMENTO C1: RISORSE UMANE

C1.1 Il personale docente disponibile è adeguato alle esigenze del CdS?

OSSERVAZIONI SULLA RISPOSTA ALLA DOMANDA

La risposta nella parte descrittiva fa riferimento più alla politica della docenza che non ai criteri adoperati per stabilirne il fabbisogno e la conseguente adeguatezza. Il RAV fornisce criteri che partono dal presupposto del personale disponibile per motivare l'attivazione del corso, anziché partire dalle politiche e dagli obiettivi di apprendimento per indicare in modo coerente le esigenze di risorse docente necessarie a raggiungerli. Di conseguenza l'adeguatezza non viene dimostrata nel RAV ma viene fornito un elenco della situazione attuale. Il RAV non riporta il numero di ore programmate per le diverse tipologie di attività didattiche (lezioni frontali, esercitazioni, attività di laboratorio, seminari, ecc.). Non si fa alcun cenno al sito web ed alle informazioni che in esso debbono essere contenute. Pressoché completa invece la tabella riepilogativa delle disponibilità.

PUNTI DI FORZA

Personale docente altamente qualificato.

AREE DA MIGLIORARE

- Indicare i criteri in base ai quali il CdS determina, coerentemente con le eventuali politiche al riguardo, le proprie esigenze di personale docente accademico ed esterno, di tipo qualitativo (ad esempio: sulla base dei settori s.d. di riferimento degli insegnamenti, ecc.) e quantitativo (ad esempio: sulla base del numero di insegnamenti attivati nei diversi S.S.D, sulla base del numero di studenti iscritti, ecc.)
- Per ogni docente, rendere disponibili almeno le seguenti informazioni: (se docente esterno) qualificazione professionale; attività di ricerca svolta o esperienze professionali qualificanti, con riferimento alle pubblicazioni o alle esperienze più recenti.
- Dare evidenza dell'adeguatezza dei docenti disponibili alle esigenze del CdS.

C1.2 Il personale di supporto alla didattica e il personale tecnico – amministrativo disponibili sono adeguati alle esigenze del CdS?

OSSERVAZIONI SULLA RISPOSTA ALLA DOMANDA

Carente perché non vengono date sufficienti informazioni per valutare l'adeguatezza.

In particolare:

Il RAV non indica i criteri per la determinazione delle esigenze di personale t/a

Il RAV non indica le esigenze di personale t/a

Il RAV non indica le risorse umane disponibili, le attività svolte etc. (C 1.3)

Il RAV non dà evidenza dell'adeguatezza del personale t/a.

PUNTI DI FORZA

AREE DA MIGLIORARE

- Indicare i criteri in base ai quali il CdS determina, coerentemente con le eventuali politiche al riguardo, le proprie esigenze di personale di supporto alla didattica (ad esempio: sulla base del numero di studenti per classe di esercitazione, ecc.), tecnico (ad esempio: sulla base delle attività di laboratorio previste nel piano di studio, ecc.) e amministrativo (ad esempio: sulla base del numero di studenti iscritti, sulla base dei servizi di segreteria offerti, ecc.).
- Indicare le esigenze di personale di supporto alla didattica e tecnico-amministrativo individuate.
- Per ogni insegnamento o altra attività formativa riportare o rendere disponibili le informazioni su: il personale di supporto alla didattica (ad esempio: esercitatori, tutori per favorire l'apprendimento da parte degli studenti, ecc.) disponibile, la relativa qualificazione, l'impegno in ore.

- Dare evidenza dell'adeguatezza del personale di supporto alla didattica disponibile alle esigenze del CdS.
- Indicare o rendere disponibili le informazioni su: il personale di supporto tecnico (ad esempio: per la gestione e la manutenzione dei laboratori e delle relative attrezzature, delle aule informatiche, delle aule linguistiche, etc.) e amministrativo (ad esempio: di segreteria, di biblioteca, ...) disponibile, la relativa qualificazione, l'effettiva disponibilità.
- Dare evidenza dell'adeguatezza del personale tecnico-amministrativo disponibile alle esigenze del CdS.

C1.3 Il CdS (o la struttura di appartenenza) provvede all'addestramento e all'aggiornamento del personale?

OSSERVAZIONI SULLA RISPOSTA ALLA DOMANDA

La risposta non è completa.

PUNTI DI FORZA

AREE DA MIGLIORARE

- Indicare la modalità di gestione del processo di aggiornamento
- Effettuare le azioni di formazione pedagogica e docimologia non sono effettuate
- Esplicitare gli esiti delle azioni di aggiornamento del personale t/a
- Esplicitare gli esiti delle azioni per il coinvolgimento del personale

VALUTAZIONE SINTETICA DELL'ELEMENTO

Il corso non ha dato sufficiente importanza alle questioni legate ai criteri utilizzati per la determinazione delle esigenze di personale. Vengono fornite informazioni sufficientemente complete sul personale docente coinvolto anche se sulla base dei dati forniti non è possibile valutare la loro adeguatezza rispetto agli obiettivi di apprendimento del CdS. In particolare dall'elenco dei docenti coinvolti, peraltro ricco di informazioni, non si evince se essi sino adeguati o meno alle necessità del corso. Meno complete, anzi insufficienti le informazioni sul personale di supporto alla didattica e tecnico-amministrativo. Le azioni di formazioni destinate ai docenti e richieste dal modello non sono effettuate. Ragionevolmente sviluppate le attività di addestramento del personale tecnico amministrativo. In questo caso si risconta l'attività formativa ma non si fa cenno agli esiti.

DIMENSIONE C: RISORSE

ELEMENTO C2: INFRASTRUTTURE

C2.1 Le infrastrutture disponibili sono adeguate alle esigenze del CdS?

OSSERVAZIONI SULLA RISPOSTA ALLA DOMANDA

Sono forniti ampi elenchi di infrastrutture disponibili.

I laboratori e le aule informatiche sono descritti ampiamente anche se non in modo completo.

Tuttavia, dato che l'unico criterio indicato per fissare le esigenze infrastrutturali da parte del CdS è il numero di iscritti, non si riesce a determinare l'adeguatezza di tali infrastrutture al più ampio e articolato insieme degli obiettivi di apprendimento.

Mancano nel RAV alcune indicazioni di dettaglio richieste dal modello quali l'adeguamento alle norme di sicurezza. Le tabelle di pag. 37 sugli orari sono illeggibili.

PUNTI DI FORZA

AREE DA MIGLIORARE

- Indicare i criteri in base ai quali il CdS determina, coerentemente con le eventuali politiche al riguardo, le proprie esigenze di laboratori e relative attrezzature (ad esempio: sulla base delle attività di laboratorio previste nel piano di studio, ecc.), di aule informatiche e relative dotazioni (ad esempio: sulla base delle conoscenze informatiche che si vogliono far apprendere agli studenti, ecc.), di biblioteche e relative dotazioni (ad esempio: sulla base del materiale di studio, sulla base delle esigenze relative alla prova finale, ecc.) e di servizi di segreteria (ad esempio: per facilitare la gestione amministrativa degli studenti, ecc.).
- Indicare inoltre i criteri in base ai quali il CdS (o la struttura di appartenenza) provvede a rendere disponibili le infrastrutture.
- Indicare le esigenze di aule e sale studio, di laboratori e relative attrezzature, di aule informatiche e relative dotazioni, di biblioteche e relative dotazioni, di servizi di segreteria individuate.
- Indicare o rendere disponibili le informazioni su: lo stato di manutenzione e di adeguamento alle norme di sicurezza di aule e sale studio; la loro accessibilità (ad esempio: orario e modalità di accesso, ecc.); l'effettiva fruibilità da parte degli studenti (ad esempio: numero di posti in funzione degli studenti potenzialmente frequentanti, ecc.); la dotazione di apparecchiature audiovisive (ad esempio: videoproiettori, videoregistratori, ecc.) e il loro stato di aggiornamento tecnico e di manutenzione.
- Indicare o rendere disponibili le informazioni su: lo stato di aggiornamento dei laboratori e delle loro dotazioni, tecnico, di manutenzione e di adeguamento alle norme di sicurezza; la loro accessibilità (ad esempio: orario e modalità di accesso, ecc.); l'effettiva fruibilità da parte degli studenti (ad esempio: numero di attrezzature disponibili per una determinata tipologia in relazione ai potenziali utenti, ecc.).
- Indicare o rendere disponibili le informazioni su: le attrezzature delle biblioteche (ad esempio: stazioni di video-scrittura, stazioni per l'accesso a banche dati, ecc.) e il loro stato di aggiornamento e di adeguamento alle norme di sicurezza; l'effettiva fruibilità da parte degli studenti (ad esempio: posti a sedere, stazioni di accesso a banche dati, attrezzature informatiche in rapporto al numero di studenti potenzialmente frequentanti, ecc.).
- Dare evidenza dell'adeguatezza delle biblioteche e delle relative dotazioni alle esigenze del CdS
- Dare evidenza dell'adeguatezza dei servizi di segreteria alle esigenze del CdS.

VALUTAZIONE SINTETICA DELL'ELEMENTO

Le infrastrutture appaiono ampie e ben attrezzate e tenute sotto controllo dal Polo in modo efficace a livello generale. Tuttavia, rispetto al modello, non ne viene dimostrata l'adeguatezza per le esigenze del corso in quanto queste non discendono dalle politiche e dagli obiettivi di apprendimento, ne' vengono identificate e rapportate alle infrastrutture disponibili.

DIMENSIONE D: PROCESSO FORMATIVO

ELEMENTO D1: PROGETTAZIONE

D1.1 Il piano di studio del CdS e la pianificazione dell'erogazione dell'offerta didattica sono adeguati agli obiettivi di apprendimento?

OSSERVAZIONI SULLA RISPOSTA ALLA DOMANDA

Nel RAV sono indicate modalità di gestione generali del processo di definizione del piano di studi. Il RAV indica erroneamente che sul web sono disponibili i programmi di tutti i corsi.

PUNTI DI FORZA

AREE DA MIGLIORARE

- Per ogni insegnamento e per ogni altra attività formativa, Andrebbe segmentata l'offerta formativa dei singoli corsi in competenze, capacità, comportamenti. E devono essere resi disponibili (indicando in particolare dove sono reperibili) anche le seguenti informazioni:
 - il programma;
 - le conoscenze, le capacità e i comportamenti che ci si ripromette di trasmettere sviluppare, con riferimento agli obiettivi di apprendimento;
 - le modalità di verifica dell'apprendimento adottate (prova in itinere; prova finale scritta, orale, scritta e orale; test; ecc.);
 - il materiale didattico utilizzato e consigliato.
- Dare evidenza della capacità del piano di studio, delle caratteristiche degli insegnamenti e delle altre attività formative e della prova finale di soddisfare gli obiettivi di apprendimento
- Dare evidenza della coerenza dei criteri relativi all'avanzamento nella carriera degli studenti con le politiche relative agli studenti a questo riguardo
- Il CdS deve prevedere modalità di coordinamento didattico e documentarne i relativi esiti in un documento di registrazione.

D1.2 I criteri di ammissione e relativi all'avanzamento nella carriera degli studenti sono coerenti con le politiche relative agli studenti a questo riguardo?

OSSERVAZIONI SULLA RISPOSTA ALLA DOMANDA

PUNTI DI FORZA

Criteri di ammissione e di avanzamento sono coerenti con le relative politiche.

AREE DA MIGLIORARE

VALUTAZIONE SINTETICA DELL'ELEMENTO

La pianificazione avviene con modalità buone ma non del tutto coerenti con il modello. In particolare la dimostrazione della coerenza del piano con gli obiettivi di apprendimento andrebbe approfondita. La politica adottata nei confronti degli studenti trova conferma nelle scelte adoperate rispetto ai criteri di ammissione e manca invece l'evidenza dell'efficacia del coordinamento didattico e delle modalità di gestione di tale attività.

DIMENSIONE D: PROCESSO FORMATIVO

ELEMENTO D2: EROGAZIONE E APPRENDIMENTO

D2.1 Il CdS verifica che l'erogazione dell'offerta didattica avvenga secondo quanto pianificato?

OSSERVAZIONI SULLA RISPOSTA ALLA DOMANDA

Il RAV riporta le modalità di controllo dell'erogazione ma non descrive chiaramente le responsabilità e gli esiti se non di processi poco efficaci ai fini di una effettiva verifica dell'erogazione. Sono indicate alcune modalità di verifica della corrispondenza tra pianificazione ed erogazione dell'offerta didattica, ma non per tutti gli aspetti richiesti. Per esempio, le modalità di controllo non riguardano il carico didattico. Il CdS non indica nel RAV se l'erogazione è avvenuta secondo quanto pianificato.

PUNTI DI FORZA

AREE DA MIGLIORARE

- Indicare se l'erogazione è avvenuta secondo quanto pianificato, con particolare riferimento a:
 - rispetto del calendario e dell'orario delle lezioni e degli esami di profitto da parte dei docenti;
 - rispetto del programma degli insegnamenti e delle altre attività formative da parte dei docenti;
 - corrispondenza tra carico didattico previsto e carico didattico effettivo dei singoli insegnamenti e delle altre attività formative;In caso contrario descrivere i problemi che si sono verificati.
- Indicare o rendere disponibili: informazioni e dati raccolti; periodicità (ad esempio: prima della fine delle lezioni, dopo gli esami di profitto, ecc.) e modalità di elaborazione; risultati, sia in termini del numero di studenti coinvolti, sia come esito dell'elaborazione delle informazioni e dei dati raccolti, possibilmente con l'ausilio di opportuni indicatori.
- Le opinioni dei docenti non sono rilevate. Prevedere e attuare raccolta opinioni dei docenti su insegnamenti e altre attività formative.
- I dati provenienti dai laureati non sono rilevati. Prevedere e attuare raccolta opinioni dei laureandi o dei neolaureati sull'offerta didattica del CdS nel suo complesso.

D2.2 Il CdS verifica che le prove di verifica dell'apprendimento siano adeguate agli obiettivi di apprendimento e che la valutazione del livello di apprendimento degli studenti sia affidabile?

OSSERVAZIONI SULLA RISPOSTA ALLA DOMANDA

Dal RAV emerge che il CdS non controlla in modo sistematico la adeguatezza degli esami e delle votazioni.

PUNTI DI FORZA

AREE DA MIGLIORARE

- Prevedere altre modalità di verifica dell'adeguatezza agli obiettivi di apprendimento delle prove di verifica dell'apprendimento oltre a questionario a studenti su esami e riportarne esiti. p.e. Indicare le modalità con le quali il CdS, con riferimento ai singoli insegnamenti e alle altre attività formative, si accerta che le domande e/o i temi delle prove di verifica siano adeguate agli obiettivi di apprendimento previsti dai singoli insegnamenti e dalle altre singole attività formative.
- Prevedere modalità di verifica dell'affidabilità della valutazione del livello di apprendimento da parte degli studenti e riportarne esiti. p.e. Indicare le modalità con le quali il CdS, con riferimento ai singoli insegnamenti e alle altre attività formative, si accerta della correttezza della valutazione del livello di raggiungimento degli obiettivi di apprendimento da parte degli studenti (ad esempio: attraverso indicatori statistici dei voti attribuiti nell'ambito di un insegnamento, ecc.).

VALUTAZIONE SINTETICA DELL'ELEMENTO

Il CdS appare tenere sotto controllo in modo non sistematico l'erogazione del processo formativo. Sono state pianificate modalità di controllo che non appaiono però inserite in modo efficace nel sistema organizzativo, non generando per esempio feedback necessario verso il riesame e non venendo spesso documentate nei loro esiti.

DIMENSIONE D: PROCESSO FORMATIVO
ELEMENTO D3: SERVIZI DI CONTESTO
D3.1 Il CdS (o la struttura di appartenenza) organizza e gestisce attività di orientamento in ingresso?
OSSERVAZIONI SULLA RISPOSTA ALLA DOMANDA Si risponde dettagliatamente sul servizio e le sue modalità di svolgimento sotto il controllo delle strutture di appartenenza ma non sulle forme con cui il CdS tiene sotto controllo il servizio. Mancano nel RAV per esempio la valutazione di efficacia del servizio ed il patrimonio di dati relativi alla attività di orientamento.
PUNTI DI FORZA
AREE DA MIGLIORARE <ul style="list-style-type: none"> - Essendo il servizio gestito dalle strutture di appartenenza (Facoltà) tramite il Centro e dall'Ateneo tramite il Polo, indicare se e in che modo il CdS contribuisce o partecipa alla sua gestione. - Dare evidenza della coerenza tra servizio orientamento in ingresso e le eventuali politiche a questo riguardo. - Riportare esiti ed efficacia del servizio per il CdS. Indicare o rendere disponibili: eventuali informazioni e dati raccolti e relative modalità di raccolta e di elaborazione; risultati, relativi sia al numero di studenti coinvolti nelle diverse iniziative e attività intraprese, sia all'efficacia di tali iniziative e attività, possibilmente con l'ausilio, quando del caso, di opportuni indicatori. Mettere inoltre in relazione tali dati con le eventuali politiche a questo riguardo.
D3.2 Il CdS (o la struttura di appartenenza) organizza e gestisce attività di assistenza e tutorato in itinere?
OSSERVAZIONI SULLA RISPOSTA ALLA DOMANDA Si risponde dettagliatamente sul servizio e le sue modalità di svolgimento sotto il controllo delle strutture di appartenenza ma non sulle forme con cui il CdS tiene sotto controllo il servizio. Mancano nel RAV per esempio la valutazione di efficacia del servizio ed il patrimonio di dati relativi alla attività di orientamento in itinere.
PUNTI DI FORZA
AREE DA MIGLIORARE <ul style="list-style-type: none"> - Essendo il servizio gestito dalle strutture di appartenenza (Facoltà) tramite il Centro e dall'Ateneo tramite il Polo, indicare se e in che modo il CdS contribuisce o partecipa alla sua gestione. - Dare evidenza della coerenza tra servizio assistenza e tutorato in itinere e le eventuali politiche a questo riguardo - Riportare esiti ed efficacia del servizio per il CdS. Indicare o rendere disponibili: eventuali informazioni e dati raccolti e relative modalità di raccolta e di elaborazione; risultati, relativi sia al numero di studenti coinvolti nelle diverse iniziative e attività intraprese, sia all'efficacia di tali iniziative e attività, possibilmente con l'ausilio, quando del caso, di opportuni indicatori. Mettere inoltre in relazione tali dati con le eventuali politiche a questo riguardo.
D3.3 Il CdS (o la struttura di appartenenza) organizza e gestisce attività di tirocinio?
OSSERVAZIONI SULLA RISPOSTA ALLA DOMANDA Nel RAV si indica che il tirocinio non è effettuato.
PUNTI DI FORZA
AREE DA MIGLIORARE <ul style="list-style-type: none"> - Essendo il servizio gestito dalle strutture di appartenenza (Facoltà) tramite il Centro e dall'Ateneo tramite il Polo, indicare se e in che modo il CdS contribuisce o partecipa alla sua gestione. - Dare evidenza della coerenza tra servizio tirocini e le eventuali politiche a questo riguardo - Riportare esiti ed efficacia del servizio per il CdS. Indicare o rendere disponibili: eventuali informazioni e dati raccolti e relative modalità di raccolta e di elaborazione; risultati, relativi sia al numero di studenti coinvolti nelle diverse iniziative e attività intraprese, sia all'efficacia di tali iniziative e attività, possibilmente con l'ausilio, quando del caso, di opportuni indicatori. Mettere inoltre in relazione tali dati con le eventuali politiche a questo riguardo.

D3.4 Il CdS (o la struttura di appartenenza) organizza e gestisce attività di internazionalizzazione?**OSSERVAZIONI SULLA RISPOSTA ALLA DOMANDA**

Si risponde dettagliatamente sul servizio e le sue modalità di svolgimento sotto il controllo delle strutture di appartenenza ma non sulle forme con cui il CdS tiene sotto controllo il servizio. Nel RAV si indica che gli studenti del CdS non sono coinvolti in attività di internazionalizzazione anche se un servizio di Ateneo esiste.

PUNTI DI FORZA**AREE DA MIGLIORARE**

- Essendo il servizio gestito dalle strutture di appartenenza (Facoltà) tramite il Centro e dall'Ateneo tramite il Polo, indicare se e in che modo il CdS contribuisce o partecipa alla sua gestione.
- Dare evidenza della coerenza tra servizio rapporti internazionali e le eventuali politiche a questo riguardo
- Riportare esiti ed efficacia del servizio per il CdS. Indicare o rendere disponibili: eventuali informazioni e dati raccolti e relative modalità di raccolta e di elaborazione; risultati, relativi sia al numero di studenti coinvolti nelle diverse iniziative e attività intraprese, sia all'efficacia di tali iniziative e attività, possibilmente con l'ausilio, quando del caso, di opportuni indicatori. Mettere inoltre in relazione tali dati con le eventuali politiche a questo riguardo.

D3.5 Il CdS (o la struttura di appartenenza) organizza e gestisce attività di inserimento dei laureati nel mondo del lavoro?**OSSERVAZIONI SULLA RISPOSTA ALLA DOMANDA**

Mancano nel RAV la valutazione di efficacia del servizio ed il patrimonio di dati relativi alla attività di inserimento dei laureati nel mondo del lavoro

PUNTI DI FORZA**AREE DA MIGLIORARE**

- Essendo il servizio gestito dalle strutture di appartenenza (Facoltà) tramite il Centro e dall'Ateneo tramite il Polo, indicare se e in che modo il CdS contribuisce o partecipa alla sua gestione.
- Dare evidenza della coerenza tra servizio inserimento laureati nel mondo del lavoro e le eventuali politiche a questo riguardo.
- Riportare esiti ed efficacia del servizio per il CdS. Indicare o rendere disponibili: eventuali informazioni e dati raccolti e relative modalità di raccolta e di elaborazione; risultati, relativi sia al numero di studenti coinvolti nelle diverse iniziative e attività intraprese, sia all'efficacia di tali iniziative e attività, possibilmente con l'ausilio, quando del caso, di opportuni indicatori. Mettere inoltre in relazione tali dati con le eventuali politiche a questo riguardo.

VALUTAZIONE SINTETICA DELL'ELEMENTO

I Servizi Orientamento, Tutorato, Tirocini, Internazionalizzazione Inserimento nel mondo del lavoro sono delegati a Centri di Facoltà e/o al Polo delle Scienze Sociali che li svolgono per lo più in piena autonomia senza che siano previste modalità sistematiche sotto lo specifico controllo del CdS per modulare i servizi sulla base di esigenze specifiche né per valutarne l'efficacia sulla base di del soddisfacimento di tali esigenze.

Ne consegue infatti la carenza di informazioni relative all'uso di tali servizi da parte degli studenti e la inesistenza di una pur minima valutazione di efficacia.

DIMENSIONE E: RISULTATI, ANALISI E MIGLIORAMENTO
ELEMENTO E1: RISULTATI DEL PROCESSO FORMATIVO
E1.1 I risultati relativi alla capacità di attrazione e all'ammissione degli studenti sono coerenti con le politiche relative agli studenti a questo riguardo?
OSSERVAZIONI SULLA RISPOSTA ALLA DOMANDA La coerenza con le politiche non è riportata con chiaro riferimento a politiche condivise e documentate. A livello generale, i risultati, seppur parziali, relativi alla capacità di attrazione sembrano coerenti con le politiche.
PUNTI DI FORZA
AREE DA MIGLIORARE - Evidenziare la relazione tra titolo di studio posseduto e tipologia del CdS scelto (ad esempio: liceo classico, ecc.). - Mettere inoltre in relazione i dati raccolti con le politiche a questo riguardo.
E1.2 I risultati relativi all'efficacia interna sono coerenti con le politiche relative agli studenti a questo riguardo e con gli obiettivi di apprendimento?
OSSERVAZIONI SULLA RISPOSTA ALLA DOMANDA Mancano dati schede DAT3,4,5 in particolare di ultimi due anni accademici. Nel RAV non sono disponibili, e laddove presenti, ritenuti attendibili, i dati relativi a: - avanzamento carriera; - livelli di apprendimento; - tassi di successo e tempi di percorrenza.
PUNTI DI FORZA
AREE DA MIGLIORARE - Evidenziare in che modo gli studenti sostengono le prove di verifica degli insegnamenti e delle altre attività formative. Mettere inoltre in relazione tali dati con le politiche a questo riguardo - Indicare o rendere disponibili almeno la mediana e lo scarto quadratico medio dei voti degli esami di profitto per gli insegnamenti del CdS relativamente, a regime, a tutti gli ultimi 3 anni accademici. Mettere inoltre in relazione tali dati con le eventuali politiche a questo riguardo - Indicare o rendere disponibili schede DAT mancanti. - Tra i dati e gli indicatori che devono essere indicati o resi disponibili mancano quelli sui crediti conseguiti relativi anche agli ultimi due anni accademici. - Per la bassa numerosità, è possibile mettere in campo strumenti di acquisizione dati differenti (p.e. interviste personali) e mettere in relazione tali dati con le politiche a riguardo dell'efficacia interna.
E1.3 I risultati relativi all'efficacia esterna sono coerenti con gli obiettivi generali del CdS?
OSSERVAZIONI SULLA RISPOSTA ALLA DOMANDA Nel RAV non sono disponibili i dati relativi a: - tempi di inserimento; opinione dei laureati e dei datori di lavoro.
PUNTI DI FORZA
AREE DA MIGLIORARE - Effettuare, come previsto dal modello, raccolta di informazione e dati, descrivendone modalità di raccolta ed elaborazione e risultati per quanto riguarda: - tempi di collocamento nel mondo del lavoro e congruenza tra collocamento e formazione ricevuta; - opinione dei laureati sulla formazione ricevuta; - opinione dei datori di lavoro sulla preparazione dei laureati.
VALUTAZIONE SINTETICA DELL'ELEMENTO I dati relativi alle capacità di attrazione e all'ammissione, sono raccolti ed elaborati, ma non messi in relazione con politiche in modo sufficientemente approfondito. Quelli sull'efficacia interna sono in parte raccolti, ma non in misura sufficientemente completa e approfondita né pianificata da poter determinare informazione utile per un confronto con politiche definite. I dati sull'efficacia esterna non sono raccolti. Tutto ciò ovviamente penalizza la capacità di retroazione del sistema.

DIMENSIONE E: RISULTATI, ANALISI E MIGLIORAMENTO**ELEMENTO E2: ANALISI**

E2.1 Il processo di analisi dei risultati del processo formativo e degli esiti degli altri processi tramite i quali si gestisce il CdS è efficace?

OSSERVAZIONI SULLA RISPOSTA ALLA DOMANDA

Il RAV descrive modalità di analisi non ancora rese sistematiche e non descrive esiti dell'analisi stessa.

PUNTI DI FORZA**AREE DA MIGLIORARE**

- Descrivere sinteticamente le modalità con le quali il CdS (o la struttura di appartenenza) provvede all'analisi dei risultati del processo formativo e degli esiti degli altri processi tramite i quali si gestisce il CdS (in particolare, esiti dei processi relativi all'elemento Erogazione e Apprendimento ed esiti dei servizi di contesto (Ad esempio: motivazioni degli abbandoni, motivazioni dei mancati passaggi da un anno di corso al successivo, ecc).

VALUTAZIONE SINTETICA DELL'ELEMENTO

Il processo di analisi è stato attivato in forma non sistematica e non ancora in modo coerente con il modello. Il CdS non provvede all'analisi dei risultati; non dispone di un modalità di gestione del processo di analisi né ovviamente dispone di esiti.

DIMENSIONE E: RISULTATI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

ELEMENTO E3: MIGLIORAMENTO

E3.1 Il processo di miglioramento è efficace?

OSSERVAZIONI SULLA RISPOSTA ALLA DOMANDA

La risposta del RAV è solo parzialmente appropriata: si può capire se il processo di miglioramento è efficace solo rispondendo a quanto indicato nel seguito nelle aree da migliorare, non facendo riferimento a politiche di coordinamento con strutture di appartenenza.

PUNTI DI FORZA

AREE DA MIGLIORARE

- Pianificare e mettere in atto un processo di miglioramento (anche in modo coordinato con la Facoltà di appartenenza, ma in modo controllato da parte del CdS) descrivendo nel RAV;
- Modalità di gestione del processo di miglioramento;
- Informazioni e dati presi in esame;
- Opportunità di miglioramento individuate;
- Azioni di miglioramento intraprese e loro efficacia.

E3.2 La soluzione dei problemi contingenti e l'attuazione delle azioni correttive e preventive sono efficaci?

OSSERVAZIONI SULLA RISPOSTA ALLA DOMANDA

Le risposte alla domanda indicano quali sono i regolamenti in atto e di fatto li identificano come frutto di azioni correttive che nel passato sono state prese: non per tutti i casi descrivono come si ovvia a problemi che emergano oggi dal non rispetto di tali regolamenti o dal verificarsi di situazioni non previste da tale regolamento (come qui richiesto).

PUNTI DI FORZA

AREE DA MIGLIORARE

- Indicare in che modo vengono affrontate le difficoltà contingenti (ad esempio: improvvisa o temporanea indisponibilità di un docente, segreteria temporaneamente non accessibile per indisponibilità degli addetti, ecc.), ai fini della loro soluzione, e se e come vengono ricercate le cause che hanno provocato o possono provocare difficoltà contingenti, al fine di individuarne le opportune azioni correttive che ne evitino il ripetersi o preventive che ne evitino il verificarsi.
- Indicare le azioni correttive e preventive intraprese durante l'ultimo anno accademico e dare evidenza della loro efficacia.

VALUTAZIONE SINTETICA DELL'ELEMENTO

Il Processo di miglioramento non è sistematico.

Il CdS non ha al momento un modo per gestire il processo di miglioramento; non ha individuato azioni di miglioramento; non ne ha intraprese.

La soluzione dei problemi di emergenza e le azioni correttive sono per alcuni casi previste, ma il processo non è gestito in forma sistematica.