



Freie Universität Bozen
Libera Università di Bolzano
Università Lìgia de Bulsan

Qualitätssicherungsprozess – Processo di assicurazione della qualità

Treffen mit Studentenvertreter

Incontro con i rappresentanti degli studenti

10.03.2015



- A. Vorstellung Organigramm
- B. Qualitätssicherungsprozess und Beteiligung der Studierenden
 - Einführung ins Qualitätssicherungssystem
 - Akteure und Aufgaben/Instrumente
- C. Studentenfefragung



A. Vorstellung Organigramm

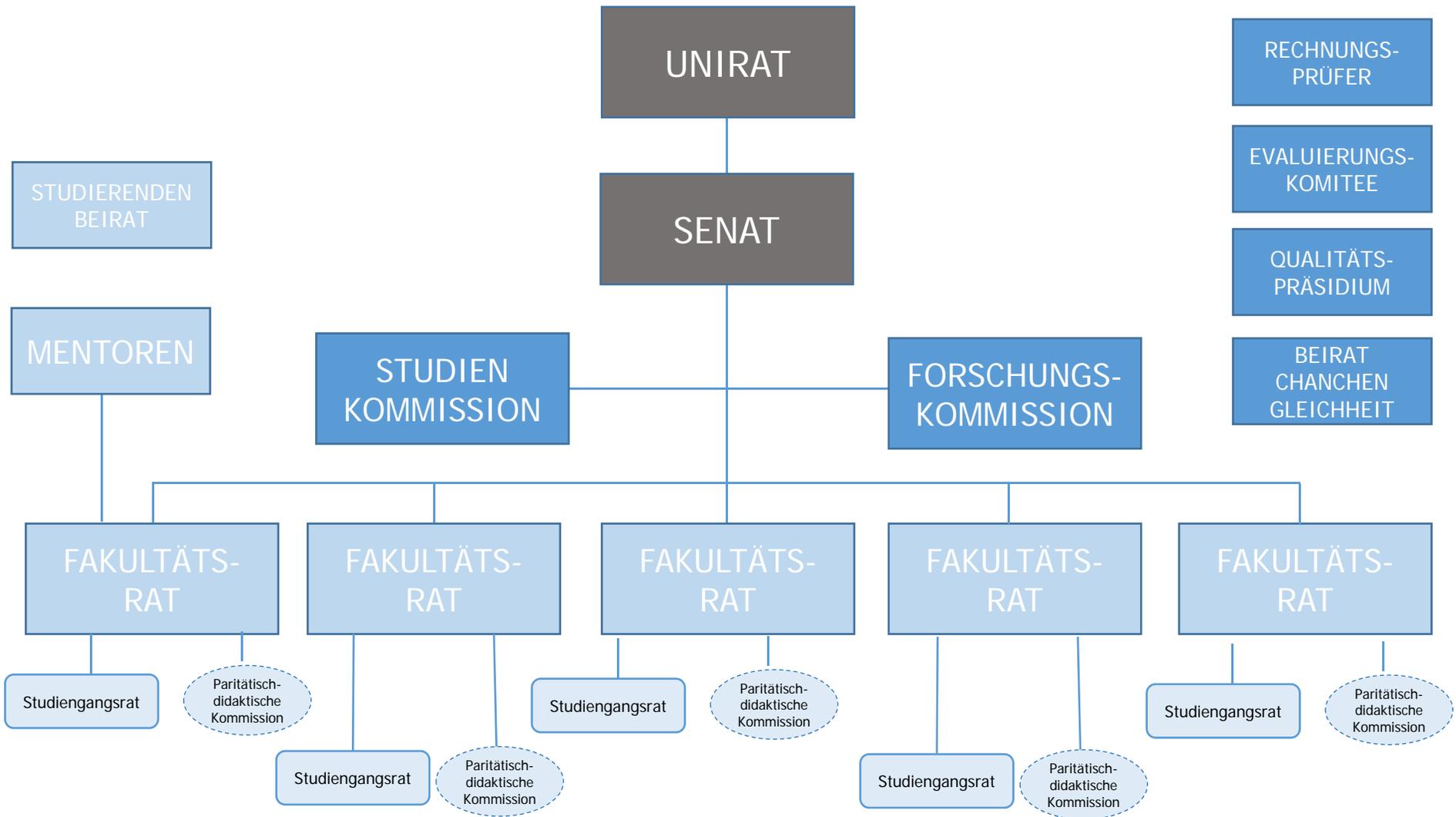
B. Qualitätssicherungsprozess und Beteiligung der Studierenden

- Einführung ins Qualitätssicherungssystem
- Akteure und Aufgaben/Instrumente

C. Studentenfefragung



Gremien laut neuem Statut



- Genehmigung der allgemeinen Ausrichtung der Universitätsentwicklung
- Genehmigung der strategischen Mehrjahrespläne in Lehre und Forschung, des Haushaltsvoranschlages und Jahrestätigkeitsprogrammes, des Jahresabschlusses und Jahresabschlussberichtes
- Einrichtung und Schließung von akademischen Organisationseinheiten, Zentren für Lehre und Forschung, Dienstleistungseinrichtungen und neuen Studiengängen
- Genehmigung der Stellenpläne des Lehrpersonals, Festlegung der Kriterien für die Entlohnung, Genehmigung der Ausschreibungen und Ernennung der Professor/innen und Seniorforscher/innen
- Ernennung des Rektors/der Rektorin, der Prorektor/innen (auf Vorschlag des Rektors/der Rektorin), des Universitätsdirektors/der Universitätsdirektorin und der Dekan/innen
- Genehmigung des Akademischen Kalenders, Festlegung der Studienplätze und der Studiengebühren

Präsident/in

- Vorsitz des Universitätsrates und Ausführung der Beschlüsse
- Vorschlagsrecht gegenüber Universitätsrat: Einrichtung und Schließung von akademischen Organisationseinheiten, Fakultäten und Zentren für Lehre und Forschung, Studiengängen und Stiftungslehrstühlen, Berufung von Lehrpersonal (nach Anhörung des Rektors/der Rektorin)
- Abschluss der Leistungsvereinbarung mit der Autonomen Provinz Bozen (zusammen mit Rektor/in und Universitätsdirektor/in)
- Unterzeichnung der vom Universitätsrat genehmigten Abkommen
- Erlass des Statuts, der Allgemeinen Studienordnung, der Geschäftsordnung und der Verwaltungs- und Finanzordnung

- Genehmigung der Allgemeinen Studienordnung und der Studiengangsregelungen
- Genehmigung der Abkommen in Lehre und Forschung
- Gutachten zur:
 - Genehmigung des Jahrestätigkeitsprogramms in Lehre und Forschung
 - Einrichtung und Schließung von akademischen Organisationseinheiten und Zentren für Lehre und Forschung
 - Ernennung des Rektors/der Rektorin, der Professor/innen und Forscher/innen
 - Festlegung der rechtlichen Behandlung und Entlohnungskriterien des Lehrpersonals
 - Genehmigung der Regelungen der akademischen Organisationseinheiten
 - Genehmigung des Akademischen Kalenders

- Vorsitz des Senats und Ausführung der Beschlüsse
- Vorschlagsrecht gegenüber Universitätsrat zur Einrichtung und Schließung von akademischen Organisationseinheiten sowie Zentren für Lehre und Forschung
- Unterzeichnung der vom Senat genehmigten Abkommen
- Abschluss der Arbeitsverträge mit dem Lehrpersonal
- Zielvereinbarung mit den Dekan/innen und Direktor/innen der Zentren für Forschung oder anderen akademischen Organisationseinheiten
- Einleitung von Disziplinarverfahren gegenüber dem Lehrpersonal
- Zuerkennung von Preisen und Prämierungen für Leistungen in Lehre und Forschung
- Vertretung der Universität bei akademischen Veranstaltungen und Verleihung von akademischen Studientiteln

Universitätsdirektor/in

- Ausführung all jener Aufgaben, die laut Universitätsgesetzgebung dem Generaldirektor/der -direktorin der Universitäten zugewiesen sind
- Verantwortung und Personalleitung für Service-Einrichtungen
- Abschluss der Arbeitsverträge mit dem Verwaltungspersonal
- Weisungs- und Lenkungsbefugnis im Hinblick auf die Erreichung der Entwicklungsziele der Universität und der Ziele des Jahrestätigkeitsprogramms
- Vorschlagsrecht gegenüber dem Universitätsrat im Hinblick auf die Einrichtung von Serviceeinrichtungen und deren Funktionsweise

- Gesamtuniversitäre Planung und Abstimmung im Bereich der Lehre
- Gutachten über die Allgemeine Studienordnung und die Studiengangsregelungen
- Gutachten über die Einrichtung neuer Studiengänge
- Gutachten über das Jahrestätigkeitsprogramm im Bereich der Lehre

Forschungskommission

- Gesamtuniversitäre Planung und Abstimmung im Bereich der Forschung
- Vorschlag an den Universitätsrat des finanziellen Rahmens für die Forschung
- Festlegung der Kriterien für die Zuweisung der Forschungsmittel
- Gutachten über das Jahrestätigkeitsprogramm im Bereich der Forschung

- **Qualitätspräsidium:** erfüllt die von den gesetzlichen Bestimmungen vorgesehenen Aufgaben zur Qualitätssicherung in den Bereichen Lehre und Forschung und koordiniert die Abläufe zur Qualitätssicherung an der Universität
- **Studiengangsrat:** führt Aufgaben im Bereich der Lehre aus, die ihm vom Fakultätsrat delegiert werden
- **Paritätisch-Didaktische Kommission:** überwacht die Bildungstätigkeit in den Studiengängen und schlägt Optimierungen vor

- Vorschlag zur strategischen Mehrjahresplanung der Fakultät, zum Jahrestätigkeitsprogramms und zum Haushaltsvoranschlags
- Vorschlag zum Entwicklungsplan des Studienangebotes und zur Einrichtung neuer Studiengänge
- Vorschlag zu den Fakultätsordnungen, zur Allgemeinen Studienordnung und zu den Studiengangsregelungen
- Ausführung der Aufgaben im Rahmen der Berufungsverfahren von Professor/innen und Forscher/innen gemäß Regelung
- Ernennung der Forschungssprecher/innen

Andere Gremien

- **Kollegium der Rechnungsprüfer:** Aufsicht über die Buchhaltung und Verwaltungstätigkeit der Universität
- **Evaluierungskomitee:** Evaluierung der Lehre, Forschung und Verwaltungstätigkeit
- **Disziplinarkommission:** Abwicklung von Disziplinarverfahren gegenüber dem Lehrpersonal
- **Ethikkommission:** Beratung in der Anwendung des Ethikkodexes und Überwachung der Einhaltung desselben
- **Studierendenbeirat:** Koordinierung der Tätigkeit der Studierendenvertreter/innen und Erarbeitung von Gutachten zur Lehrtätigkeit, zu den Serviceleistungen für Studierende und zum Recht auf Studium
- **Beirat für Chancengleichheit:** Einsatz für ein diskriminierungsfreies, gleichstellungsorientiertes Umfeld an der Universität

A. Vorstellung Organigramm

B. Qualitätssicherungsprozess und Beteiligung der Studierenden

- Einführung ins Qualitätssicherungssystem
- Akteure und Aufgaben/Instrumente

C. Studentenfefragung



A. Vorstellung Organigramm

**B. Qualitätssicherungsprozess und Beteiligung
der Studierenden**

- **Einführung ins Qualitätssicherungssystem**
- Akteure und Aufgaben/Instrumente

C. Studentenbefragung





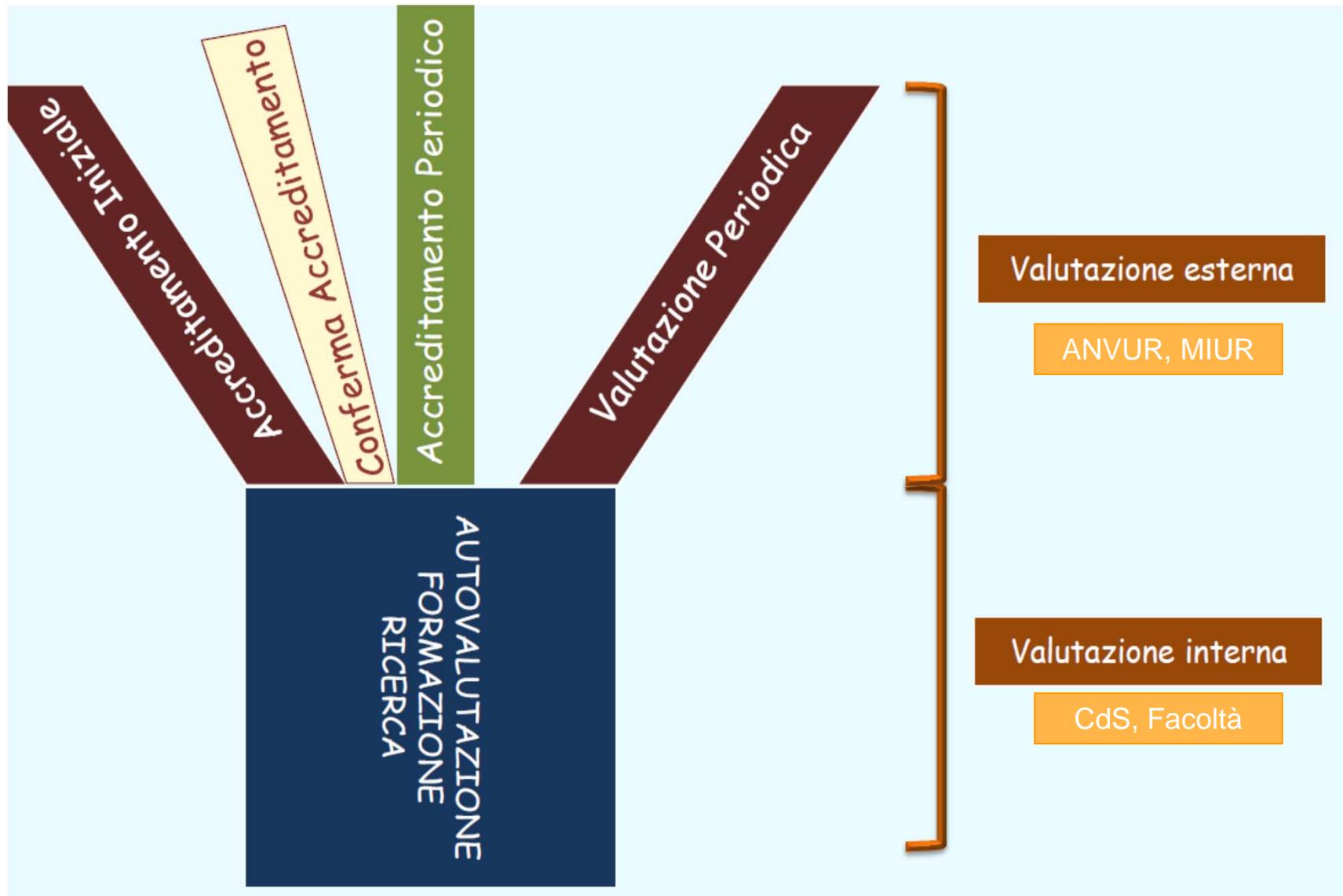
Qualità



La **Qualità di un Ateneo** è il grado in cui le caratteristiche del sistema di formazione e ricerca soddisfano i **requisiti**, ovvero anche il grado di vicinanza tra obiettivi prestabiliti e risultati ottenuti.

(Documento AVA)

Requisito: *esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente.*



- 1. orientamento al cliente**
- 2. approccio per processi**
- 3. approccio sistemico**

- 4. miglioramento continuo**
5. strategie mirate alla prevenzione

6. coinvolgimento del personale
7. leadership
- 8. rapporti di reciproco beneficio con gli attori del sc (supply chain)**

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

Commissioni didattiche paritetiche

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. Vorstellung Organigramm

B. Qualitätssicherungsprozess und Beteiligung der Studierenden

- Einführung ins Qualitätssicherungssystem
- **Akteure und Aufgaben/Instrumente**

C. Studentenfragung



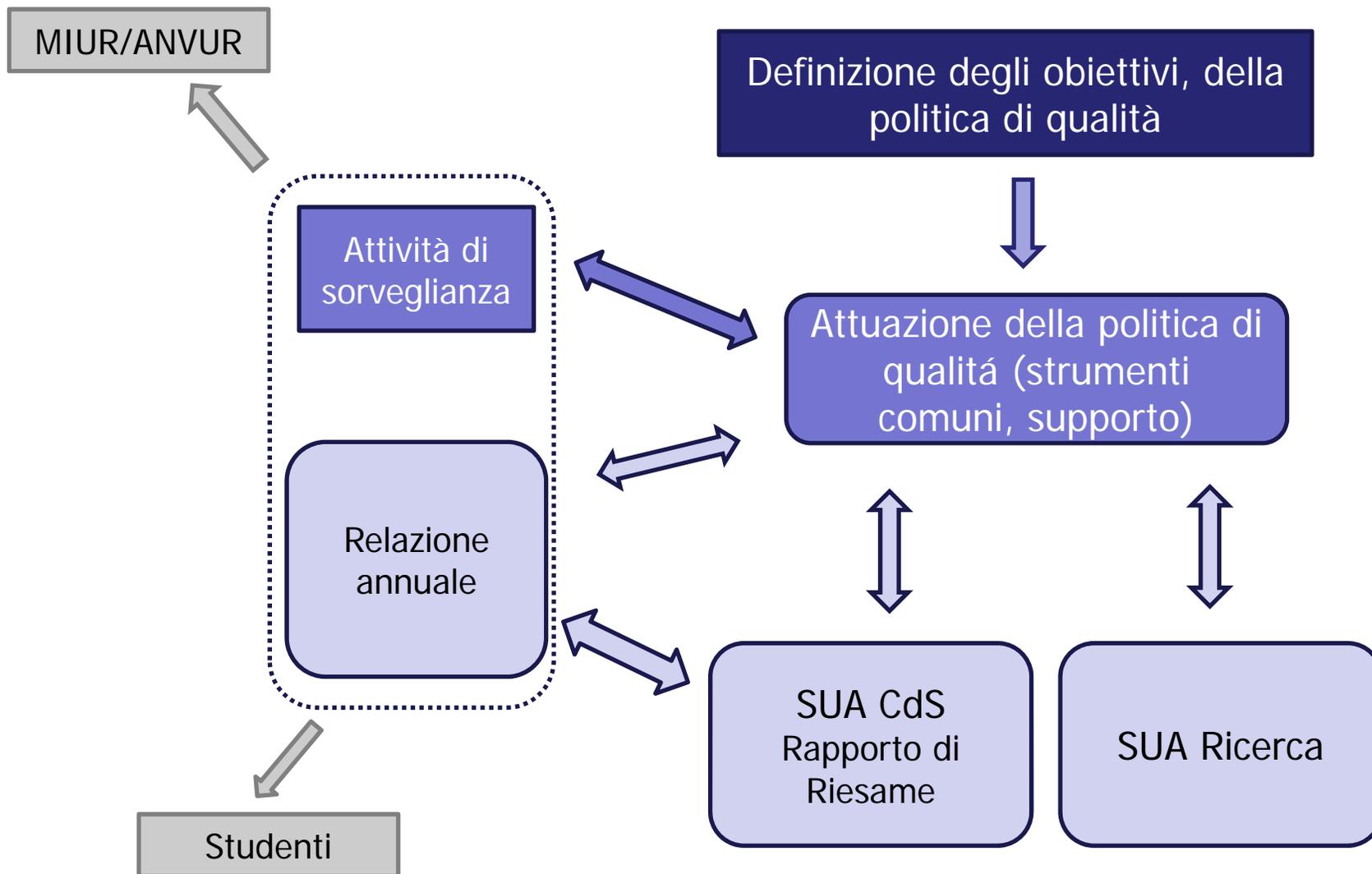


I protagonisti della Qualità in Ateneo

- **Gli Organi di Governo e la Direzione Generale dell'Ateneo** (che insieme possiamo chiamare l'**Alta Direzione**)
- **il Nucleo di Valutazione**
- **il Presidio Qualità**
- **le Commissioni Paritetiche**
- **le Facoltà o Scuole** (laddove presenti)
- **i Dipartimenti**
- **i Corsi di Studio**

Rappresentanza studentesca in ognuno di questi organi!

Organizzazione sistema AQ unibz



Strumenti di AQ dei Corsi di Studio (CdS)

a) Scheda unica annuale CdS (SUA CdS)
scadenza: maggio, settembre, febbraio

b) Rapporto di riesame annuale
gennaio

c) Rapporto di riesame ciclico
ogni 2-3 anni (gennaio)

d) Relazione annuale della Commissione didattica paritetica
dicembre

e) Relazione annuale
aprile

f) Relazione sulla valutazione didattica da parte
degli studenti



Direttore di corso +
Consiglio di corso



Nucleo
di Valut.

Scheda unica annuale CdS (SUA CdS)

- ✓ compilata annualmente
- ✓ contiene tutte le informazioni sul CdS: domanda di formazione, risultati di apprendimento, dati statistici (ingresso, percorso, uscita), organizzazione del CdS e della AQ
- ✓ pubblicata (in parte su University)
- ✓ compilata sotto la guida del Direttore di corso

Presentazione	SEZIONE A Obiettivi della Formazione	SEZIONE B Esperienza dello Studente	SEZIONE C Risultati della Formazione	 SEZIONE D Organizzazione e Gestione della Qualità
▶ QUADRO A1	Consultazione con le organizzazioni rappresentative – a livello nazionale e Internazionale – della produzione di beni e servizi, delle professioni			
▶ QUADRO A2.a	Profilo professionale e sbocchi occupazionali e professionali previsti per i laureati			
▶ QUADRO A2.b	Il corso prepara alla professione di (codifiche ISTAT)			
▶ QUADRO A3	Requisiti di ammissione			
▶ QUADRO A4.a	Obiettivi formativi specifici del Corso			
▶ QUADRO A4.b	Risultati di apprendimento attesi Conoscenza e comprensione Capacità di applicare conoscenza e comprensione			
▶ QUADRO A4.c	Autonomia di giudizio Abilità comunicative Capacità di apprendimento			
▶ QUADRO A5	Prova finale			

Rapporto di riesame

- ✓ annuale e ciclo (ogni 2 o 3 anni)
- ✓ momento di verifica e analisi/valutazione degli obiettivi del CdS e degli interventi correttivi
- ✓ redatto dal Consiglio di corso (commissione AQ) sotto la guida del Direttore di corso

* Partecipazione del rappresentante degli studenti

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

1-a AZIONI CORRETTIVE GI  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)*

Relazione annuale della Commissione didattica paritetica

- ✓ monitoraggio degli indicatori relativi al grado di raggiungimento degli obiettivi della didattica di ciascun CdS della facoltà (p. es, prospettive occupazionali, efficacia della didattica e degli interventi correttivi proposti dal rapporto di riesame)
- ✓ gestione, analisi e utilizzo dei questionari studenti
- ✓ proposte al PQ e NuV per il miglioramento della qualità

Attività divulgativa della politica di qualità di ateneo nei confronti degli studenti

* Partecipazione del rappresentante degli studenti

A. Vorstellung Organigramm

B. Qualitätssicherungsprozess und Beteiligung der Studierenden

- Einführung ins Qualitätssicherungssystem
- Akteure und Aufgaben/Instrumente

C. Studentenfefragung



- dall'a.a. 2013-2014 rilevamento online
- 2 questionari per studenti frequentanti e non frequentanti
- compilazione obbligatoria legata all'iscrizione all'esame
- garantito l'anonimato dei questionari come da disposizioni legislative
- valutazione dei risultati dai presidi, direttori di corso e organo centrale di controllo (NuV)
- valutazione ai fini di conferma e premiali

Feedback studenti:

- Rappresentanti stud. nelle Comm. did.-par. dovrebbero avere più conoscenze relativamente ai CdS della Facoltà attraverso incontri con rappresentanti degli stud. nei CdS
- pubblicazione dei questionari
- Processo trasparente per segnalazioni studenti
- Sensibilizzazione degli studenti sul senso dei questionari