

DIRETTIVE INTERNE D'ACCERTAMENTO DELLA QUALITÀ PRESSO L'UNIVERSITÀ DELLA SVIZZERA ITALIANA (**QA USI**)

Entrata in vigore: 1 maggio 2007

Servizio Qualità USI - Servizio Ricerca USI-SUPSI

Accertamento della Qualità presso l'Università della Svizzera italiana (QA USI)

Direttive interne

Un sistema di gestione della qualità contribuisce a migliorare il livello dell'insegnamento, della ricerca e dei servizi. Si tratta di uno strumento necessario a sostegno dello sviluppo delle attività accademiche e apporta maggior trasparenza e fiducia tra le persone attive nell'istituzione e attorno ad essa.

Il Servizio Qualità si propone di migliorare la posizione dell'USI come università riconosciuta a livello internazionale per l'insegnamento, la ricerca e i servizi. La raccolta di dati e la documentazione dei processi determinanti offrono un quadro coerente dell'istituzione nel suo insieme. Dall'analisi dei processi può emergere che alcuni di essi sono applicati efficacemente mentre altri sono messi in pratica in modo improduttivo e non raggiungono gli obiettivi fissati. Nel primo caso è compito di chi si occupa della gestione della qualità mettersi in contatto con gli interessati ed elaborare con questi ultimi un piano d'azione teso a migliorare il processo. È pertanto imperativo promuovere una "cultura della qualità" che sia condivisa da ogni membro dell'Università e messa in atto regolarmente.

Segue una descrizione dettagliata dei tre principali campi di applicazione dell'accertamento della qualità all'USI:

- [Valutazione dell'insegnamento](#) (pag. 3-4)
- [Valutazione della ricerca](#) (pag. 5-6)
- [Valutazione dei servizi e della soddisfazione complessiva nei confronti dell'Università](#) (pag. 7)

1. Valutazione dell'insegnamento

1.1 Informazione sui corsi offerti:

Un'informazione adeguata e completa sui corsi offerti ogni semestre deve comprendere i seguenti elementi:

- Titolo
- Docenti
- Obiettivi
- Contenuti
- Organizzazione (orari, aule)
- Impostazione pedagogico-didattica
- Letture richieste e/o raccomandate
- Propedeuticità (se esiste)
- Crediti ECTS attribuiti
- Modalità e requisiti dell'esame

La completezza delle informazioni relative ai corsi offerti è valutata direttamente dalle facoltà, che accettano formalmente di inserire corso e docente nel programma di studi.

1.2 Valutazione dei corsi da parte degli studenti:

Ogni corso soggetto ad esame semestrale viene valutato dagli studenti tramite sistema elettronico. L'indagine comprende domande sui seguenti temi:

- Dati statistici sulla provenienza degli studenti e sul semestre di frequenza al corso
- Giudizio soggettivo riguardo ai contenuti del corso (difficoltà, carico di lavoro)
- Organizzazione del corso (preparazione, orario)
- Supporto didattico ai corsi (materiale, assistenti)
- Motivazioni e soddisfazione generale dello studente
- Giudizio complessivo sul corso
- Suggerimenti per migliorare il corso

La valutazione dei corsi viene effettuata ogni semestre nelle settimane 11-12 per permettere un adeguato feed-back da parte dei docenti entro la fine del semestre.

Informazioni dettagliate sul processo di valutazione dei corsi sono fornite per tempo ai diretti interessati.

1.3 Valutazione degli esami:

Se la prestazione degli studenti negli esami può essere considerata come il prodotto dell'insegnamento ricevuto, sono applicabili le seguenti procedure di valutazione degli esami:

- Il delegato agli esami verifica e approva che l'esame sia conforme agli standard formali.
- I risultati complessivi degli esami sono raccolti, analizzati e confrontati con i risultati complessivi degli esami di corsi precedenti nello stesso ambito e/o con i risultati complessivi degli esami della stessa sessione in altri ambiti.
- Gli studenti hanno la possibilità di giudicare gli esami e dare un feed-back tramite un breve formulario di valutazione.

1.4 Feed-back:

I risultati della valutazione dei corsi sono presentati ai docenti e al Decano della facoltà nella forma di un dossier completo con le informazioni dettagliate sul processo di valutazione, con i dati statistici e i suggerimenti, e con una graduatoria relativa ai risultati degli altri corsi nello stesso ambito. Ogni docente è tenuto a discutere dei risultati con gli studenti e concordare eventuali miglioramenti. Il Decano si consulta con i docenti che hanno ottenuto risultati non soddisfacenti, in particolare accertandosi dell'avvenuto feed-back.

L'Università mette a disposizione dei docenti un supporto all'uso delle nuove tecnologie offerto dall'eLab.

1.5 Comunicazione:

Scopo dell'analisi della qualità dei corsi è raggiungere il più alto grado possibile di qualità dell'insegnamento. Un monitoraggio continuo in questo senso è dunque un importante presupposto, così come la motivazione e il sostegno del corpo insegnante e degli studenti. A tale fine e per dimostrare nel contempo una trasparenza generale, un resoconto complessivo delle valutazioni dei corsi deve essere accessibile online a docenti, studenti e pubblico.

2. Valutazione della ricerca

La valutazione della ricerca rappresenta un elemento fondamentale per lo sviluppo dell'USI, sia per una garanzia della qualità delle attività di ricerca svolte, sia come supporto alle decisioni strategiche degli organi competenti (Consiglio dell'Università, Presidenza, Consigli di facoltà, Decani). Per sua natura è un'attività accademica che deve essere svolta da esperti dei diversi settori considerati (peers), anche se con il supporto informativo dei servizi USI.

2.1 Livello di analisi

A livello istituzionale la valutazione della ricerca concerne principalmente le singole unità di ricerca (istituti, laboratori) e, in subordine, le facoltà e l'insieme dell'Università entro delle valutazioni istituzionali (ad esempio OAQ). Per contro la valutazione della ricerca dei singoli collaboratori viene effettuata entro le procedure normali di selezione e promozione accademica. La valutazione si riferisce in linea di principio agli ultimi 5 anni.

2.2 Obiettivi e criteri

Data la natura differenziata della ricerca, la valutazione tiene conto necessariamente di diversi criteri e in particolare di:

- Visibilità e contributo alla ricerca internazionale, con appropriati strumenti bibliometrici a seconda dell'area scientifica
- Contributo al trasferimento di conoscenza a livello nazionale e regionale (sia verso gli enti pubblici, sia verso le imprese private)
- Contributo della ricerca alla formazione sia a livello di base, sia soprattutto nella formazione dottorale
- Efficienza nell'utilizzo delle risorse umane e finanziarie a disposizione.

L'obiettivo della valutazione non è di produrre una graduatoria delle unità di ricerca, ma piuttosto di individuare il loro profilo rispetto ai criteri e dimensioni indicate e di verificare la conformità di questo profilo con la missione strategica delle diverse unità.

2.3 Periodicità e responsabilità istituzionale

Date le limitate dimensioni non pare opportuno introdurre per il momento una procedura periodica che coinvolga tutte le unità di ricerca, ma piuttosto procedere a valutazioni *ad hoc* dove ciò sia richiesto e, in particolare, in presenza di decisioni strategiche riguardanti le stesse unità:

- Decisione se continuare o chiudere un'unità di ricerca

- Cambio di statuto (ad esempio trasformazione da laboratorio a istituto)
- Partecipazione a progetti di importanza strategica
- Allocazione di risorse specifiche

La responsabilità per la valutazione è del Presidente dell'USI su proposta della Conferenza dei decani.

2.4 Procedura

In linea di massima la procedura di valutazione si articola nelle fasi seguenti, conformemente alla prassi internazionale.

- 1) Definizione del *mandato* specifico di valutazione da parte della presidenza USI e nomina del panel di esperti indipendenti, scelti in rapporto alle loro qualifiche nel campo specifico considerato.
- 2) Preparazione da parte dell'unità considerata di un *rapporto di autovalutazione*, che integra pure gli indicatori quantitativi messi a disposizione dal Servizio ricerca USI-SUPSI.
- 3) Valutazione da parte di un *panel di esperti indipendenti*, che sulla base del rapporto di autovalutazione, della visita dell'unità e di interviste, procede alla redazione di un rapporto.
- 4) Discussione e approvazione del rapporto da parte della Presidenza dell'USI.

2.5 Pubblicazione

Una volta approvati, il rapporto di valutazione e quello di autovalutazione saranno disponibili pubblicamente.

2.6 Indicatori

La valutazione della ricerca si appoggerà su di un insieme di indicatori quantitativi elaborati e aggiornati annualmente dal Servizio ricerca USI-SUPSI che copriranno in particolare gli ambiti seguenti:

- Risorse umane e finanziarie delle diverse unità
- Finanziamenti terzi e in particolare i progetti competitivi ottenuti
- Pubblicazioni scientifiche
- Formazione alla ricerca e in particolare i dottorati
- Mandati e trasferimento di tecnologia

Il Servizio ricerca USI-SUPSI prepara un elenco dettagliato di questi indicatori, la relativa metodologia, e si incarica della raccolta dei dati. Gli indicatori saranno poi validati prima della pubblicazione con i responsabili delle unità e messi poi a disposizione sul sito dell'USI.

3. Valutazione dei servizi e della soddisfazione complessiva nei confronti dell'Università

3.1 Sondaggio servizi:

Allo scopo di rendere lo studio e il lavoro all'Università possibilmente gradevoli ed efficaci, l'USI ha sviluppato una serie di servizi destinati soprattutto agli studenti, ai docenti, ai suoi collaboratori, come pure ai suoi partner esterni. Un controllo di qualità in questo ambito è indispensabile per garantire che i servizi offerti soddisfino le relative esigenze e funzionino in modo adeguato.

Un sondaggio generale sui servizi e sulla soddisfazione degli studenti dell'USI viene dunque effettuato ogni due anni, in alternanza con il sondaggio collaboratori (v. 3.3), tramite sistema elettronico. I risultati del sondaggio vengono elaborati e un resoconto è pubblicato sul sito dell'Università.

3.2 Sondaggio ALUMNI :

Un importante strumento per misurare la qualità dell'Università è il feed-back dei suoi laureati. Ciò contribuisce al continuo sviluppo e miglioramento dell'istituzione, ma anche alla promozione della sua immagine verso l'esterno.

Un'indagine annuale sugli sbocchi professionali dei laureati viene realizzata dal servizio Stage&Placement allo scopo di meglio conoscere e comprendere le modalità di inserimento nel mondo del lavoro e orientare conseguentemente i servizi di formazione e informazione.

Parallelamente viene realizzata un'indagine presso gli stessi laureati sul grado di soddisfazione per quanto concerne l'offerta, l'attrattiva, l'organizzazione e l'esperienza di studio presso l'USI.

3.3 Sondaggio collaboratori

L'Università non può funzionare senza l'importante contributo del suo personale amministrativo, bibliotecario e tecnico. Il grado di soddisfazione dei collaboratori dell'USI è molto importante per verificare il giusto funzionamento dell'istituzione, l'efficacia della comunicazione interna e la qualità del rapporto tra il personale dell'Università. Un sondaggio in questo senso viene realizzato ogni due anni, alternativamente al sondaggio servizi (v. 3.1), e i risultati vengono analizzati per effettuare i miglioramenti necessari.