



INDICE

1	SCOPO	1
2	RIFERIMENTI DOCUMENTALI	1
3	DEFINIZIONI E ACRONIMI	2
4	PROCEDURA	2
4.1	SITI WEB DI RIFERIMENTO	2
4.2	RILEVAZIONE DEI DATI	3
4.3	STRUMENTI E PROCEDURE COMUNI	3
4.4	GESTIONE DOCUMENTALE	4
4.5	SUPPORTO FRONTALE	5

1 SCOPO

Scopo del processo di informazione e supporto è l'attuazione degli strumenti informatici e organizzativi per il coordinamento dei flussi informativi nel Modello AQ. In particolare:

- coordinamento delle comunicazioni e delle informazioni inerenti il Sistema AVA e il Modello AQ
- supporto alla formazione degli attori del Modello AQ
- coordinamento della rilevazione dei dati necessari al calcolo degli indicatori AVA e al funzionamento dei CdS
- definizione delle modalità di gestione della documentazione

Scopo del presente documento è la descrizione delle fasi e dei ruoli coinvolti nel processo.

2 RIFERIMENTI DOCUMENTALI



3 DEFINIZIONI E ACRONIMI

Acronimo	Definizione
DIP	Consiglio di Dipartimento
CdS	Consiglio di Corso di Studio
CPDS	Commissione Paritetica Docenti Studenti
DWH	Data warehouse
GAV	Gruppo di Autovalutazione
NdV	Nucleo di Valutazione
PCdS	Presidente del Corso di Studio
PQA	Presidio della Qualità di Ateneo
RAQ	Responsabile dell'assicurazione della qualità del CdS
S.S.D.	Servizio Specialistico per la Didattica dipartimentale
UAS	Unità di Alta Specializzazione – Area Dirigenziale Didattica

4 PROCEDURA

4.1 SITI WEB DI RIFERIMENTO

Il PQA realizza il coordinamento delle comunicazioni ai soggetti coinvolti nel Modello AQ di Ateneo, delle informazioni e della documentazione sul Sistema AVA attraverso il sito di riferimento di Ateneo “Sistema AVA”.

Il sito “Sistema AVA”:

- è amministrato dal PQA
- è accessibile a tutti i soggetti coinvolti nel Modello AQ (Direttori di Dipartimento, Presidenti di CdS, Gruppi di Autovalutazione, Commissioni Paritetiche, Nucleo di Valutazione, Presidio Qualità)
- include funzioni di interattività (forum), di pianificazione (agenda) e statistiche (report di accesso)
- funge da repository dei dati utilizzati per il primo riesame (vedi Processo Riesame iniziale)

Le comunicazioni interne del PQA e la documentazione di lavoro (verbali, documenti in consultazione) è gestita attraverso il sito di riferimento del PQA “Presidio della Qualità di Ateneo – area riservata”.

Il sito “Presidio della Qualità di Ateneo – area riservata”:

- è amministrato dal PQA,
- è accessibile ai componenti del PQA e al NdV,
- include funzioni di interattività (forum), di pianificazione (agenda) e statistiche (report di accesso),
- funge da repository della documentazione del Modello AQ.

In sintesi:

Attività	RESPONSABILITÀ					
	GAV	CDS	DIP	PQA	NDV	RAQ
1. Manutenzione sito “Sistema AVA”	I	I	I	R	I	I
2. Manutenzione sito “Presidio della Qualità di Ateneo – area riservata”				R	I	

Legenda

R = redattore (esegue l'attività)

C = collabora

I = informato

4.2 RILEVAZIONE DEI DATI

Il PQA, in collaborazione con il Nucleo di Valutazione, coordina la rilevazione dei dati necessari all'analisi dei risultati dei processi formativi, fungendo da raccordo con le strutture tecnico-amministrative di Ateneo. La rilevazione avviene:

- attraverso la reportistica, appositamente predisposta e uniformata, disponibile sulla Data Warehouse, alla quale hanno accesso i Presidenti di CdS con credenziali (comuni) di sola lettura
- mettendo a disposizione sul sito di riferimento i dati provenienti da banche dati non integrate nella Data Warehouse (mobilità internazionale, orientamento in ingresso, tirocini formativi e stages) o le indicazioni di accesso (AlmaLaurea)

In sintesi:

Attività	RESPONSABILITÀ					
	GAV	CDS	DIP	PQA	NDV	RAQ
3. Predisposizione della reportistica DWH	I	I	I	R		I
4. Predisposizione della reportistica da banche dati non integrate	I	I	I	R		I

Legenda

R = redattore (esegue l'attività)

C = collabora

I = informato

4.3 STRUMENTI E PROCEDURE COMUNI

Il PQA, avvalendosi delle UAS, delle S.S.D. e delle strutture tecnico-amministrative permanenti, coordina o verifica l'adozione cogente di strumenti e procedure comuni per l'attuazione del Modello AQ e/o per l'erogazione di servizi di supporto alla didattica, ad esempio:

- orario delle lezioni e calendario appelli
- gestione plessi didattici
- somministrazione questionari di soddisfazione degli studenti

In sintesi:

Attività	RESPONSABILITÀ					
	GAV	CDS	DIP	PQA	NDV	RAQ
5. Definizione procedura orario delle lezioni		I	I	R	I	C
6. Definizione procedura gestione plessi didattici		I	I	R	I	C
7. Definizione procedura di somministrazione dei questionari di soddisfazione degli studenti		I	I	R	I	C

Legenda

R = redattore (esegue l'attività)

C = collabora

I = informato

4.4 GESTIONE DOCUMENTALE

Il PQA, definisce e aggiorna la struttura della documentazione utilizzata ai fini dell'assicurazione della qualità, che include:

- Documentazione prevista dal Sistema AVA (cogente)
- Documentazione prevista dal Modello AQ di Ateneo
- Documentazione interna del PQA

La documentazione è pubblicata on-line sui siti di riferimento "Sistema AVA".

Ove non espressamente richiesto, la documentazione è disponibile solo in formato elettronico, eventualmente con firma elettronica.

In sintesi:

Attività	RESPONSABILITÀ					
	GAV	CDS	DIP	PQA	NDV	RAQ
8. Aggiornamento della struttura documentale	I	I	I	R	I	I

Legenda

R = redattore (esegue l'attività)

C = collabora

I = informato

4.5 SUPPORTO FRONTALE

Il supporto frontale ai CdS si realizza attraverso:

- help-desk a cura delle UAS
- incontri periodici organizzati dal PQA

Le UAS forniscono assistenza e consulenza ai CdS, in particolare:

- coordinamento delle attività relative alla programmazione didattica
- informazioni sugli adempimenti del Sistema AVA
- informazioni sul Modello AQ

Il PQA organizza incontri periodici con finalità informative e di formazione sul Sistema AVA. Gli incontri sono rivolti ai diversi attori coinvolti nel Modello AQ, e possono svolgersi a livello di Ateneo o a livello di Area disciplinare.

In sintesi:

Attività	RESPONSABILITÀ					
	GAV	CDS	DIP	PQA	NDV	RAQ
9. Incontro sul primo Riesame	I	I	I	R	I	I
10. Incontro sulla SUA-CdS (Ateneo)	I	I	I	R	I	I
11. Incontro sul primo riesame (Area)	I	I	I	R	I	I
12. Incontro di Area sulla SUA-CdS (Area)	I	I	I	R	I	I
13. Help-desk (UAS)	I	I	I	C	I	I

Legenda

R = redattore (esegue l'attività)

C = collabora

I = informato