



FACOLTÀ DI TEOLOGIA DI LUGANO

via Giuseppe Buffi 13, C.P. 4663, 6904 Lugano (CH)

Tel: ++41-(0)58-6664555 - Fax: ++41-(0)58-6664556

www.teologialugano.ch - info@teologialugano.ch

DIRETTIVE INTERNE D'ACCERTAMENTO DELLA QUALITÀ FACOLTÀ DI TEOLOGIA DI LUGANO

Entrata in vigore: a. a. 2007/08

A cura del Servizio Qualità della FTL, approvate dal Consiglio degli Stabili e dal Consiglio di Facoltà.

INDICE GENERALE

1. INTRODUZIONE	3
2. VALUTAZIONE DELL'INSEGNAMENTO.....	4
2.1 Comunicazione agli studenti da parte della Facoltà sull'offerta formativa	4
2.2 Valutazione dei corsi da parte degli studenti.....	4
2.3 Valutazione degli esami	5
2.4 Comunicazione ai docenti e agli studenti	5
2.5 Comunicazione	5
3. VALUTAZIONE DELLA RICERCA	6
3.1 Scopo e competenze	6
3.2 Altre valutazioni della ricerca.....	6
3.3 Procedure	6
3.4 Comunicazione	7
3.5 Indicatori	7
4. ALTRE VALUTAZIONI.....	
4.1 Sondaggio sui servizi presso gli studenti	8
4.2 Sondaggio sulla comunicazione interna presso i collaboratori	8
4.3 Sondaggio generale presso gli ex Alumni	9
4.4. Sondaggio Pari Opportunità.....	9

1. INTRODUZIONE

L'Organo di Accreditamento e di Garanzia della Qualità delle istituzioni universitarie svizzere (OAQ) richiede un sistema, efficace e coerente, di garanzia della qualità alle università riconosciute dalla Conferenza Universitaria Svizzera (CUS) e, quindi, anche alla Facoltà di Teologia di Lugano (da ora FTL) ¹. Il principale obiettivo del Servizio Qualità della FTL ² è quello di sviluppare una *cultura della qualità* ³ condivisa da ogni membro, che migliori la posizione della Facoltà all'interno del panorama svizzero e internazionale. Per conquistare questo obiettivo è opportuno avere a disposizione uno *staff* motivato che sia in grado di creare una struttura a sostegno delle attività accademiche e che apporti una maggiore trasparenza e fiducia tra le persone attive nell'istituzione ed attorno ad essa.

Il Servizio Qualità della FTL si occupa principalmente della raccolta di dati e della documentazione dei processi, cercando di offrire alle autorità accademiche competenti un quadro coerente dell'istituzione nel suo insieme. Dalle analisi può emergere che alcuni di essi sono applicati efficacemente mentre altri sono messi in pratica in modo improduttivo e non raggiungono gli obiettivi fissati. I risultati sono consegnati dal Servizio Qualità FTL al Rettore e ai direttori dei Dipartimenti, che decidono se informare o meno il Consiglio degli stabili o il Consiglio di Facoltà ⁴ per le decisioni da prendere.

Le procedure sono diverse a seconda dell'ambito (corsi, ricerca, ecc.).

Di seguito è fornita una descrizione dettagliata dei tre principali campi di applicazione dell'accertamento della qualità presso la FTL: valutazione dell'insegnamento, valutazione della ricerca, altre valutazioni.

¹ La FTL ha ottenuto l'accREDITAMENTO da parte della CUS in data 24/2/2005.

² Il Servizio Qualità della FTL è stato istituito con decisione del Consiglio di Facoltà (CdF) del 17/11/2004.

³ OAQ, *Principi di qualità*, § 1

⁴ Se si tratta di questioni che riguardano la qualità della ricerca di docenti, il Consiglio chiamato a pronunciarsi in merito, sulla base dell'art. 18 dello Statuto della FTL, è quello degli stabili.

2. VALUTAZIONE DELL'INSEGNAMENTO

2.1 *Comunicazione agli studenti da parte della FTL sull'offerta formativa*

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

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

Tali informazioni sono contenute ogni anno nel Piano degli Studi e nel sito web della FTL e dei suoi Istituti.

2.2 *Valutazione dei corsi da parte degli studenti*

Ogni corso soggetto ad esame semestrale viene valutato dagli studenti tramite un formulario consegnato di regola a metà semestre durante la lezione ⁵. L'indagine comprende domande sui seguenti temi:

- Dati statistici riguardanti il percorso di studio dello studente
- Dati statistici riguardanti la lingua madre dello studente
- Interesse alla materia da parte dello studente
- Soddisfazione generale da parte dello studente
- Giudizio sull'attività didattica e lo studio

⁵ Il formulario può essere richiesto al Servizio Qualità della FTL.

- Parere sui punti forti e i punti deboli del corso
- Giudizio complessivo sul corso
- Suggerimenti per migliorare il corso

La valutazione dei corsi viene effettuata in aula di regola a metà semestre per permettere ai docenti di eseguire, entro la fine del semestre, un adeguato *feedback* in aula con gli studenti.

2.3 Valutazione degli esami

Attualmente la valutazione degli esami è affidata ai Direttori dei Dipartimenti. Si sta considerando la possibilità di effettuare in un futuro prossimo una valutazione degli esami anche da parte degli studenti.

2.4 Comunicazione ai docenti e agli studenti

I risultati della valutazione dei corsi sono consegnati al Rettore e ai direttori dei Dipartimenti nella forma di un *dossier* completo con le informazioni dettagliate sul processo di valutazione, i dati statistici e i suggerimenti. I singoli risultati sono inviati ai docenti insieme ad una graduatoria anonima relativa ai risultati degli altri corsi nello stesso ambito (teologia o filosofia). Ogni docente in seguito è tenuto a discutere dei risultati con gli studenti (*feedback in aula*) e, all'incirca a metà del corso, concordare con loro eventuali miglioramenti.

Il Rettore, ed eventualmente i Direttori dei Dipartimenti, si consultano con i docenti che hanno ottenuto risultati non soddisfacenti, in particolare accertandosi dell'avvenuto *feedback*.

2.5 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 strumento, così come la motivazione e il sostegno reciproco del corpo insegnante e degli studenti. A tal fine, e per dimostrare nel contempo una trasparenza generale, un resoconto complessivo dei risultati sarà accessibile *online* sul sito della FTL a docenti, studenti e pubblico.

3. VALUTAZIONE DELLA RICERCA

3.1 *Scopo e competenze*

La valutazione della ricerca rappresenta uno strumento fondamentale per lo sviluppo della FTL. Il suo scopo è duplice: favorire la presa di coscienza del livello raggiunto nella ricerca da parte dei diretti interessati (singoli docenti e Istituti); fornire informazioni utili per le decisioni strategiche, in un ambito così importante per una facoltà universitaria, da parte degli organi competenti (Consiglio degli stabili, Rettore).

Per sua natura la valutazione della ricerca è un'attività accademica che può essere svolta solo da esperti dei diversi settori considerati.

Il Servizio Qualità della FTL si limita soltanto a elaborare le bozze delle direttive, comprensive degli indicatori per i questionari, da sottoporre agli organi competenti per la necessaria approvazione. Offre inoltre supporto tecnico: distribuzione e raccolta dei questionari, eventuale pubblicazione dei risultati sul sito, etc.

3.2 *Altre valutazioni della ricerca*

La valutazione della ricerca nell'ambito della garanzia della qualità, di cui qui si tratta, si situa tra due altre valutazioni: quella effettuata dagli organi istituzionali (OAQ) nell'ambito dell'accREDITAMENTO della FTL e delle sue successive conferme (la prossima sarà nel 2012); quella effettuata in occasione delle normali procedure di selezione, promozione accademica, conferimento di incarico ai docenti.

La valutazione della ricerca nell'ambito della garanzia della qualità può essere uno strumento utile di supporto nelle due altre selezioni summenzionate.

3.3 *Procedure*

Le procedure per la valutazione della ricerca sono quinquennali e di due tipi, a seconda che si tratti di valutare l'attività di ricerca dei singoli docenti o quella di un Istituto nel suo complesso.

Nel primo caso ogni docente viene invitato dal Rettore a compilare un questionario, redatto dal Servizio Qualità della FTL sulla base di specifici indicatori (vedi sotto: 3.5) e approvato dal Consiglio degli Stabili. Il questionario compilato, che rappresenta

un'autovalutazione, viene consegnato al Rettore e ai Direttori dei Dipartimenti. Questi possono decidere di sottoporlo ad una commissione di tre esperti, di cui uno designato dal docente interessato, scelti in rapporto alle loro qualifiche nel campo specifico. Tale commissione, esaminata l'autovalutazione e intervistato il docente, redige un Rapporto. Autovalutazione e Rapporto della commissione di esperti possono essere portati dal Rettore in Consiglio degli stabili per eventuali decisioni in merito.

Nel caso della valutazione della ricerca di un Istituto si procede in modo analogo, tenendo conto che il soggetto non è più il docente singolo ma l'Istituto nel suo complesso.

3.4 Comunicazione

I risultati complessivi sono accessibili *online* sul sito della FTL a docenti, studenti e pubblico.

3.5 Indicatori

La valutazione della ricerca si serve di questionari, elaborati dal Servizio Qualità della FTL sulla base di indicatori specifici ed approvati dal Consiglio degli stabili ⁶.

Per quanto riguarda i questionari indirizzati ai docenti gli indicatori principali sono i seguenti:

- Lista delle pubblicazioni. Particolare attenzione sarà riservata: alle monografie pubblicate presso case editrici specializzate, eventualmente con *referee*, eventualmente citate in rassegne bibliografiche accreditate del settore; agli articoli pubblicati su riviste specializzate, eventualmente con *referee*, eventualmente citate in rassegne bibliografiche accreditate del settore ⁷
- Citazioni dei propri studi (*Citation Impact*) in altre pubblicazioni specializzate ⁸.
- Per quanto riguarda i questionari indirizzati agli Istituti gli indicatori principali sono i seguenti:
 - Lista delle pubblicazioni dei docenti dell'Istituto e citazione dei loro studi da parte di terzi (vedi sopra);

⁶ I questionari possono essere richiesti al Servizio Qualità della FTL.

⁷ Una lista di tali riviste è reperibile al sito: www.ulrichsweb.com. Viene anche specificato se la rivista è dotata o meno di *referee*.

⁸ Mentre per le discipline di scienze empiriche esistono strumenti adeguati (Riviste e Database) per valutare il *Citation Impact*, per le discipline umanistiche non esistono tali strumenti e di conseguenza il *Citation Impact* può essere compilato solo sulla base delle ricerche, senza garanzia di completezza, del diretto interessato.

- Riviste specializzate, eventualmente con referee, a cura dell'Istituto;
- Testi e/ o collane di testi specializzati a cura dell'Istituto;
- Formazione di dottorandi e ricercatori;
- Progetti di ricerca finanziati (dal Fondo nazionale della ricerca svizzero, dalla Unione Europea, da altre Istituzioni, da privati);
- Organizzazione di convegni
- Pubblicazione dei risultati delle ricerche in forma divulgativa anche presso il grande pubblico (*Dissemination*);
- Efficienza nell'utilizzo delle risorse umane;
- Capacità da parte dell'istituto di attrarre e/o generare finanziamenti ed efficienza nell'utilizzo dei finanziamenti.

4. ALTRE VALUTAZIONI

4.1 Sondaggio sui servizi presso gli studenti

Allo scopo di rendere lo studio e il lavoro alla Facoltà possibilmente gradevoli ed efficaci, la FTL, anche grazie all'Università della Svizzera Italiana, mette a disposizione una serie di servizi destinati soprattutto agli studenti (biblioteca, mensa, momenti ricreativi offerti dai Padri domenicani della Basilica del Sacro Cuore). Un controllo della qualità in questo senso è indispensabile per assicurare che i servizi offerti soddisfino le relative esigenze e funzionino in modo adeguato.

Un sondaggio generale sui servizi e sulla soddisfazione da parte degli studenti viene effettuato ogni due anni, in alternanza con il sondaggio collaboratori (v. 4.2). I risultati del sondaggio vengono elaborati e un resoconto complessivo è pubblicato *online* sul sito web della FTL.

4.2 Sondaggio sulla comunicazione interna presso i collaboratori

La FTL non può funzionare senza l'importante aiuto del suo personale amministrativo. Il grado di soddisfazione dei collaboratori della FTL è essenziale per verificare il giusto funzionamento della Facoltà, l'efficacia della comunicazione interna e la qualità dei rapporti tra il personale. Un sondaggio in questo senso viene realizzato ogni due anni,

alternativamente al sondaggio servizi (v. 4.1). I risultati vengono analizzati dal Rettore e dal Capo del Personale per effettuare i miglioramenti necessari.

4.3 Sondaggio generale presso gli ex Alumni

Una volta ultimata la costituzione dell'Associazione Ex Alumni, attualmente *in itinere*, si effettuerà un sondaggio generale (comprendente domande sulla soddisfazione e suggerimenti) presso tutti gli ex alunni della FTL.

4.4 Sondaggio Pari Opportunità

Il Servizio Pari Opportunità della FTL effettua periodicamente ricerche statistiche e/o sondaggi presso studenti, corpo docente e personale amministrativo, analizzando i risultati in particolare dal punto di vista del genere.

La FTL si propone di monitorare dati sensibili come la rappresentanza femminile e maschile nei vari ambiti, la soddisfazione relativamente ai servizi offerti, la qualità delle relazioni interpersonali e fra i generi, al fine di garantire un ambiente di studio e di ricerca ottimale anche dal punto di vista delle pari opportunità.