



Relazione sui processi di Assicurazione della Qualità e sull'attività del Presidio della Qualità di Ateneo dicembre 2015 – novembre 2016

Sommario

Premessa	1
1. Assetto organizzativo	2
2. Diffusione della cultura della qualità	2
3. Trasparenza delle politiche e degli obiettivi	5
4. Chiarezza nella distribuzione dei ruoli e delle responsabilità nel sistema di AQ	5
5. Attività di Autovalutazione, Valutazione, Accredimento dei Corsi di studio dell'Ateneo	6
6. Osservazioni e segnalazioni del Presidio della Qualità	16

Premessa

Nel corso del 2016 ANVUR ha annunciato ed avviato un'attività di completa revisione del sistema AVA (Autovalutazione, Valutazione periodica, Accredimento); nel luglio 2016 è stata pubblicata la versione provvisoria delle Linee guida della nuova versione di AVA (AVA 2.0) insieme a una nuova formulazione dei Requisiti di Assicurazione della Qualità. Contestualmente, ANVUR ha aperto una fase di consultazione con la comunità accademica, comunicando che i contributi ricevuti sarebbero stati presi in considerazione nel redigere la versione finale delle Linee guida e che queste ultime sarebbero state adottate nelle procedure di accreditamento (iniziale e periodico) delle Sedi e dei Corsi di Studio a partire dal 1 gennaio 2017. La versione finale delle Linee guida è stata pubblicata solo il 22 dicembre 2016. Inoltre ANVUR ha deciso di sospendere per il 2016 le principali attività relative alla SUA-RD, che saranno riprese nel 2017, con riferimento agli anni 2014-2016.



Questa fase di transitorietà tra le due versioni dei modelli AVA, ancora non conclusa e definita, ha inevitabilmente avuto influenza sulle attività del Presidio di Qualità (PQ) per l'anno 2016. In particolare il PQ ha ritenuto opportuno sospendere le attività di informazione/formazione destinate al personale a vario titolo coinvolto nel processo di Assicurazione della Qualità, in attesa di conoscere le nuove Linee guida, per poter fornire una formazione aggiornata alle procedure previste dal nuovo sistema. Il PQ ha comunque mantenuto e sviluppato le altre attività e iniziative a supporto dei processi di AQ di cui si riporta il dettaglio nella presente relazione annuale.

La Relazione fa riferimento al primo anno di attività dell'attuale Presidio della Qualità di Ateneo, nominato in data 1/12/2015, e quindi riguarda l'attività svolta nel periodo dicembre 2015 – novembre 2016.

1. Assetto organizzativo

L'assetto organizzativo dell'Ateneo, articolato in Scuole e Dipartimenti, vede il Dipartimento deputato all'organizzazione e alla gestione delle attività di ricerca e di didattica mentre la Scuola assume il ruolo di coordinamento dell'attività formativa erogata attraverso Corsi di Laurea, Corsi di Laurea magistrale e Corsi di Laurea a ciclo unico (CdS). L'attuale contesto prevede l'Ateneo strutturato in 24 Dipartimenti e 10 Scuole organizzati in cinque aree: *biomedica, scientifica, delle scienze sociali, tecnologica, umanistica e della formazione*. Il complesso dell'offerta formativa relativa all'a.a. 2016-2017 riguarda 55 Corsi di Laurea, 65 Corsi di Laurea Magistrale e 9 Corsi di Laurea a ciclo unico. L'a.a. 2016-17 ha visto l'attivazione di un nuovo CdS.

Ad integrazione, per la parte amministrativa, tra le aree dirigenziali, l'Area Servizi alla Didattica raccoglie la quasi totalità dei processi connessi alla conduzione dei corsi di studio e dell'attività formativa in genere. In particolare, a tale area è demandato il coordinamento e la gestione delle attività necessarie alla programmazione e amministrazione dell'offerta formativa e dei servizi di supporto, nonché il coordinamento dei servizi decentrati in attuazione degli indirizzi strategici stabiliti dagli Organi di Governo (OdG) nell'ottica delle politiche di assicurazione della qualità previste a livello centrale. Oltre alla quella della Didattica, un'altra area dirigenziale è rappresentata dall'Area dai Servizi alla Ricerca e Trasferimento tecnologico. A questa area afferiscono le funzioni relative alla ricerca, ai servizi connessi ed al trasferimento delle conoscenze e alla "terza missione".

2. Diffusione della cultura della qualità



In una logica di Assicurazione della Qualità di Ateneo (AQ), gli Organi di Governo hanno deliberato (DR 14/03/2013) la costituzione del Presidio per la Qualità (<http://www.unifi.it/vp-10053-presidio-della-qualita.html>), struttura operativa con compiti attribuiti dagli Organi stessi, in accordo anche con quanto previsto dai documenti ANVUR AVA e dal DM 47/2013. In una prima fase, l'Ateneo ritenne opportuno limitare la composizione del PQ a membri che costituivano il riferimento politico/amministrativo di vertice per i processi di riferimento del sistema di AQ. Nel dicembre del 2015, in seguito all'insediamento del nuovo Rettore e dei suoi nuovi diretti collaboratori (ProRettori e Delegati), all'atto della nomina (DR 1613/2015 del 01-12-2015) dei nuovi componenti del PQ, sono stati parzialmente rivisti i criteri di composizione secondo una logica di maggiore trasversalità e apporto tecnico/operativo di supporto. Secondo questo criterio, gli attuali membri sono fra il personale docente afferente alle cinque aree precedentemente richiamate; la continuità rispetto al passato è stata tuttavia assicurata confermando alcuni dei membri precedenti che non ricoprono ruoli di indirizzo politico in Ateneo.

L'attuale Presidio di Qualità è costituito dai seguenti membri:

Prof. Stefano Manetti, con funzioni di coordinamento

Prof. Marcantonio Catelani

Prof.ssa Rossella Berni

Prof.ssa Isabella Gagliardi

Prof.ssa Angela Perulli

Dott.ssa Giovanna Danza

In accordo con i criteri ANVUR AVA, il Presidio svolge, principalmente, funzioni di accompagnamento, supporto e attuazione delle politiche per la qualità della formazione e della ricerca stabilite da "l'Alta Direzione", promuove la cultura per la qualità, anche attraverso la programmazione di attività formative nell'ambito dell'AQ. All'interno dell'Ateneo sono interlocutori diretti del PQ gli Organi di Governo per le funzioni di consulenza e le strutture didattiche e di ricerca (Corsi di Studio, Dipartimenti e Scuole) per le funzioni di sorveglianza e monitoraggio, di promozione del miglioramento continuo e di supporto all'organizzazione. Informa gli OdG ed il NV in merito all'applicazione delle politiche per la Qualità.

Considerato l'assetto organizzativo precedentemente descritto, in una logica di diffusione della cultura per la qualità, l'AQ della didattica coinvolge le strutture Dipartimentali, le Scuole e i Corsi di Studio. Al fine di costituire una "rete" per una migliore diffusione della cultura per la qualità e la



conseguente applicazione delle politiche, sono stati individuati e ufficialmente nominati, a livello di Scuola, un referente-docente ed un referente-amministrativo che lavorano in stretto raccordo con il PQ. La Scuola, come struttura di coordinamento, tramite anche la Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CPDS), si interfaccia con i CdS ed in particolare con i Gruppi di Riesame (GdR), strutturati per CdS o gruppi di CdS (Corso di Laurea e Lauree Magistrali strettamente connesse). Oltre alle componenti di docenza, il GdR prevede la partecipazione degli studenti con compiti di autovalutazione dell'offerta formativa erogata dal CdS. Gli esiti dell'attività del GdR si concretizzano attraverso il Rapporto di Riesame redatto in coerenza con le indicazioni AVA e discusso nell'ambito del Consiglio di CdS. La componente studentesca è inoltre coinvolta nelle attività di AQ a livello di Scuola attraverso la Commissione Paritetica docenti-studenti, ufficialmente nominata. I lavori della CPDS sono coordinati dal Presidente della Scuola e portati in discussione nei relativi Consigli. In tal senso i CdS si uniformano agli obiettivi, ai compiti e ai criteri definiti dall'organizzazione e attuano le azioni di miglioramento stabilite dall'Ateneo. I CdS e le singole strutture vengono orientate dall'Ateneo, attraverso il Presidio, al bilanciamento tra un'Assicurazione della Qualità, che - tenuto conto delle risorse disponibili - si limiti a soddisfare requisiti predeterminati e un impegno verso il miglioramento continuo, inteso come capacità di porsi obiettivi formativi aggiornati, concreti, monitorabili e perseguibili.

La legge 240/2010 che incardina l'offerta didattica nei Dipartimenti, vede quest'ultimi coinvolti, con i rispettivi Consigli, nelle attività di AQ relative alla didattica e alla ricerca. Il sistema di Assicurazione di Qualità della ricerca, analogamente a quanto previsto per la didattica, ha il fine di monitorare l'implementazione delle relative politiche. In questo ambito, l'attività svolta dal PQ di Ateneo per l'AQ della ricerca si è svolta prevalentemente nell'anno 2015, a seguito dell'istituzione da parte di ANVUR delle SUA-RD. Nel 2016, l'attività relativa alla predisposizione delle SUA-RD da parte dei Dipartimenti è stata da ANVUR stessa sospesa. Nella logica di ottimizzare la diffusione della cultura in questo ambito, è stata comunque individuata, e ufficialmente nominata, la figura del referente di Dipartimento per la AQ della ricerca. Tali referenti sono responsabili della redazione della SUA-RD i cui esiti sono riportati e discussi nei rispettivi Consigli di Dipartimento. A livello di Ateneo la rete dei referenti è supportata, oltre che dal PQ, dall'Ufficio Ricerca.

Come detto, tra i compiti del PQ vi è quello relativo all'organizzazione e svolgimento di attività di informazione/formazione per il personale a vario titolo coinvolto nei processi di AQ per la didattica e la ricerca, ed i relativi servizi. Come già illustrato in premessa, nel 2016 il PQ ha ritenuto opportuno sospendere queste attività, in attesa di conoscere le nuove Linee guida, per poter fornire una formazione aggiornata alle procedure previste dal nuovo sistema.



3. Trasparenza delle politiche e degli obiettivi

È compito degli Organi di Governo dell'Ateneo – Rettore, Direttore Generale, Consiglio di Amministrazione, Senato Accademico – definire le Politiche per la qualità ed i relativi obiettivi. All'Alta Direzione compete anche la promozione di politiche ed obiettivi nei confronti dell'intera organizzazione, secondo una logica di consapevolezza, condivisione e massimo coinvolgimento. Gli organi di governo garantiscono la revisione delle politiche, nonché l'attuazione e l'aggiornamento di un efficace ed efficiente sistema di gestione per la qualità, finalizzato al conseguimento degli obiettivi e al miglioramento continuo.

Le politiche e gli obiettivi sono chiaramente individuati e riportati nel documento "Assicurazione della Qualità" reperibile alla pagina

http://www.unifi.it/upload/sub/quality/assicurazione_qualita/15_AQ.pdf

4. Chiarezza nella distribuzione dei ruoli e delle responsabilità nel sistema di AQ

Gli Organi assumono potere decisionale in merito alla ridefinizione del sistema di gestione per la qualità, sulle azioni relative alla politica e agli obiettivi, sulle azioni di miglioramento, anche in funzione della valutazione periodica dei risultati del sistema di AQ, sulla base dei dati forniti dal Presidio della Qualità e delle raccomandazioni del Nucleo di Valutazione e delle Commissioni Paritetiche docenti-studenti.

La struttura complessiva del sistema di AQ, con la descrizione degli organi coinvolti e delle loro attività, nonché delle modalità con le quali il sistema di AQ viene realizzato presso le strutture di didattica e ricerca, è riportata alla pagina

<http://www.unifi.it/vp-2922-assicurazione-della-qualita.html>

Si richiamano, di seguito, per comodità, solo i compiti del PQ.

4.1. Presidio della Qualità (PQ)

Il Presidio svolge funzioni di accompagnamento, supporto e attuazione delle politiche di Assicurazione della Qualità di Ateneo per la formazione e la ricerca, promuove la cultura per la qualità, svolge attività di sorveglianza e monitoraggio, promuove il miglioramento continuo e



supporta le strutture di Ateneo nella gestione dei processi di qualità. Il Presidio organizza attività di informazione/formazione per il personale a vario titolo coinvolto nel processo, attività di auditing interno sull'organizzazione della formazione e la ricerca, organizza e sovrintende ad ulteriori iniziative in tema di attuazione delle politiche di qualità ricollegabili alle attività formative e alla ricerca.

Nello specifico il PQ:

1. definisce i processi e le procedure, identifica e fornisce gli strumenti necessari per l'attuazione;
2. promuove la cultura per la qualità all'interno dell'organizzazione;
3. accompagna e supporta le strutture per la formazione e la ricerca (Dipartimenti, Scuole, Corsi di Studio) nell'attuazione delle Politiche per la Qualità ed i relativi obiettivi;
4. supporta le strutture di ateneo (Dipartimenti, Scuole e Corsi di Studio) nella gestione dei processi, svolgendo attività di sorveglianza e monitoraggio del regolare svolgimento;
5. svolge attività di auditing interno sull'organizzazione della formazione e la ricerca;
6. promuove il miglioramento continuo e valuta l'efficacia delle azioni intraprese;
7. organizza e svolge attività di informazione/formazione per il personale a vario titolo coinvolto nella qualità della formazione e della ricerca;
8. gestisce i flussi informativi e documentali, verificandone il rispetto di procedure e tempi, con particolare attenzione a quelli da e verso gli Organi di Governo dell'Ateneo, il Nucleo di Valutazione, le Commissioni Paritetiche docenti-studenti, i Dipartimenti, le Scuole ed i Corsi di Studio;
9. organizza e verifica l'aggiornamento delle informazioni contenute nei documenti ANVUR (SUA-CdS, SUA-RD, Rapporti di riesame);
10. fornisce supporto alle Commissioni di Esperti della Valutazione (CEV);
11. fornisce supporto informativo (dati, analisi, valutazioni) agli Organi di Governo per l'assunzione di decisioni e verifica dell'attuazione delle politiche.

5. Attività di Autovalutazione, Valutazione, Accredimento dei Corsi di studio dell'Ateneo

5.1 Predisposizione Scheda Unica Annuale dei Corsi di Studio (SUA CDS)



A partire dall'a.a. 2013-2014 è stata prevista per tutti i Corsi di studio la compilazione della Scheda unica annuale (SUA-CdS) che costituisce lo strumento informatico istituito dal Ministero di concerto con l'ANVUR per la presentazione dell'offerta formativa e l'accreditamento dei corsi di studio. La scheda SUA-CdS si articola in due sezioni: Amministrazione (con le sottosezioni: Ordinamenti didattici; Didattica programmata; Didattica erogata; Altre informazioni) del cui aggiornamento si occupa l'Ufficio Programmazione e Sviluppo della Didattica e Qualità (con le sottosezioni: A-Obiettivi della formazione; B-Esperienze dello studente; C-Risultati della formazione; D-Organizzazione e gestione della qualità). Dal 2015 le informazioni immesse in ogni scheda della sezione Qualità (ad eccezione di quelle presenti nella sottosezione D) sono rese pubbliche dal MIUR sul portale University (<http://www.university.it/>), dedicato all'informazione degli studenti e delle loro famiglie.

Nel 2016 il Presidio, con il supporto dell'Ufficio Convenzioni, Innovazione e Qualità della Didattica, ha coordinato il flusso delle informazioni e dei dati necessari all'aggiornamento delle diverse sezioni della "parte Qualità". In particolare: l'aggiornamento dei dati per i quadri A, B, D è stato predisposto dai CdS sulla base di una apposita modulistica approntata dal Presidio; il quadro C1 ha visto il coinvolgimento dell'Ufficio Servizi Statistici che ha elaborato report *ad-hoc* relativi ai singoli CdS; per il quadro B6 i dati sono stati forniti dal Gruppo di Ricerca ValMon; per i quadri B7 e C2 il PQ ha acquisito le informazioni dalla banca dati AlmaLaurea; per il quadro C3 sono stati elaborati alcuni resoconti *ad-hoc* da parte del Gruppo di Ricerca ValMon, sulla base di dati estratti dalla banca dati St@ge.

Il Presidio ha inoltre verificato la correttezza delle informazioni prodotte prima del definitivo inserimento, ad opera dell'Ufficio Convenzioni, Innovazione e Qualità della Didattica, della Scheda nella banca dati ministeriale e ne ha monitorato l'aggiornamento nei mesi successivi, fino al suo definitivo completamento. Nel corso di questa attività, il Presidio ha anche svolto funzioni di collegamento tra Corsi di Studio, Dipartimenti, Scuole di Ateneo e Commissione Didattica di Ateneo.

In preparazione dell'offerta formativa dell'A.A. 2016-2017, il Presidio ha svolto le medesime funzioni di supporto e di monitoraggio sopra elencate, dedicando particolare attenzione alla verifica della presenza e della correttezza delle informazioni relative ai curricula dei docenti e ai programmi degli insegnamenti.

Il Presidio ha svolto anche un'attività di controllo sulle coperture previste dai Dipartimenti, ponendo particolare attenzione su:

- Media ore dei docenti di ruolo nei SSD con affidamenti o contratti (min. 96 ore) come da delibera del Senato Accademico dell'11-3-2015;



- Tetto massimo ore affidamenti insegnamenti retribuiti a ricercatori a tempo indeterminato (massimo 96 ore);
- Ore dei ricercatori a tempo determinato (rispetto del range di 60-90 ore), come da relativo regolamento (DR 1111/2014).

Il Presidio ha dato mandato all'Ufficio Programmazione e Sviluppo della Didattica di effettuare detti controlli, tramite l'applicativo ProgramDid, appurando dove il mancato rispetto dei parametri poteva dipendere da errori e segnalando alle Scuole le situazioni irregolari. L'Ufficio ha successivamente consegnato al coordinatore e ai membri del Presidio un prospetto contenente gli esiti dell'avvenuto controllo.

Poiché ANVUR ha introdotto nella scheda SUA-CdS per l'A.A. 2016-2017 un nuovo quadro A1b, riguardante le consultazioni successive delle Parti Interessate, il Presidio ha fornito indicazioni specifiche in merito alla modalità di consultazione ed inviato ai Presidenti dei Corsi di Studio una comunicazione con indicazioni e suggerimenti rispetto ai contenuti da inserire nel nuovo quadro della SUA-CdS, svolgendo successivamente un'attività di verifica e controllo dei contenuti proposti dai vari CdS. L'esito di questa verifica è stato positivo, dal momento che la maggior parte dei CdS ha seguito le indicazioni del Presidio, fornendo un contenuto utile al completamento del nuovo quadro.

5.2 Relazioni annuali delle Commissioni paritetiche docenti-studenti

Previste dal D.Lgs. 19/2012 e dal DM 47/2013 e disciplinate dall'art. 3, comma 4 dello Statuto, dall'art. 6 del Regolamento didattico di Ateneo, dall'art. 6 del Regolamento di Ateneo per le Scuole, le Commissioni Paritetiche docenti-studenti (CPDS) sono costituite all'interno delle dieci Scuole dell'Ateneo con il compito di svolgere: 1) attività di monitoraggio dell'offerta formativa e della qualità della didattica, nonché dell'attività di servizio agli studenti da parte dei professori e dei ricercatori; 2) individuare indicatori per la valutazione dei risultati delle stesse; 3) formulare pareri sull'attivazione e la soppressione dei Corsi di Laurea e di Laurea Magistrale; 4) redigere la relazione annuale con le proposte al Nucleo di Valutazione di Ateneo.

Conformemente a quanto indicato nelle linee guida ANVUR, il Presidio ha invitato le Commissioni paritetiche a redigere la Relazione annuale 2015, prendendo in esame tutti i punti sotto elencati:



- a) L'offerta didattica della Scuola è stata progettata mantenendo la dovuta attenzione alle funzioni e competenze richieste dalle prospettive occupazionali e di sviluppo personale e professionale, individuate tenuto conto delle esigenze del sistema economico e produttivo;
- b) i risultati di apprendimento attesi sono efficaci in relazione alle funzioni e competenze di riferimento;
- c) l'attività didattica dei docenti, i metodi di trasmissione delle conoscenze e delle abilità, i materiali e gli ausili didattici, i laboratori, le aule, le attrezzature, sono efficaci per raggiungere gli obiettivi di apprendimento al livello desiderato;
- d) i metodi di esame consentono di accertare correttamente i risultati ottenuti in relazione ai risultati di apprendimento attesi;
- e) al Riesame annuale conseguono efficaci interventi correttivi sui Corsi di Studio negli anni successivi;
- f) i questionari relativi alla soddisfazione degli studenti sono efficacemente gestiti, analizzati, utilizzati;
- g) l'istituzione universitaria rende effettivamente disponibili al pubblico, mediante una pubblicazione regolare e accessibile delle parti pubbliche della SUA-CdS, informazioni aggiornate, imparziali, obiettive, quantitative e qualitative, su ciascun Corso di Studio offerto dalla Scuola.

A tal fine il Presidio, analogamente a quanto fatto nei precedenti anni, ha reso disponibile un apposito format di Ateneo, fornendo linee di indirizzo circa la sua compilazione e, nel corso del lavoro di redazione, ha fornito alle Commissioni supporto e consulenza sulle modalità di svolgimento dell'attività di valutazione. Questa attività di supporto è stata, tuttavia, resa difficoltosa dai tempi molto ristretti previsti dall'Ateneo per l'inoltro al Presidio delle relazioni da parte delle Scuole e, in alcuni casi, dal mancato rispetto delle tempistiche previste. Si segnala, a questo proposito, la relazione della Scuola di Giurisprudenza che è pervenuta al Presidio a poche ore di distanza dalla scadenza ministeriale. Questo ritardo non ha consentito una adeguata analisi della relazione di questa Scuola da parte del Presidio.

Per ovviare a questo inconveniente, il Presidio ha proposto, per l'anno successivo, un consistente anticipo delle scadenze per l'invio delle relazioni da parte delle Scuole, proposta che è stata accolta ed attuata.

L'analisi delle relazioni effettuata dal Presidio ha, comunque, fornito esiti abbastanza positivi dell'attività compiuta dalle Commissioni paritetiche di Scuola che hanno in genere lavorato con analisi più dettagliate delle schede SUA-CdS e dei Rapporti di Riesame dei CdS, anche con proposte di miglioramento più efficaci e adeguate alle criticità riscontrate rispetto agli anni precedenti. Si segnala, comunque che, a fronte di una spesso adeguata raccolta di informazioni e dati da parte



delle Scuole, non sempre si riscontra un'analisi critica sufficientemente approfondita delle informazioni che porti ad una adeguata formulazione delle azioni di miglioramento.

Il Presidio rileva inoltre che, in alcuni casi, risulta che la CPDS si è riunita solo in prossimità della fine dell'anno, al fine di predisporre la Relazione annuale. Questa modalità di lavoro della CPDS, oltre a costituire una violazione di quanto disposto dal Regolamento di Ateneo, dà anche l'impressione di un'attività svolta soprattutto come adempimento formale.

Dall'analisi delle relazioni delle CPDS emerge che, in diverse situazioni, il contributo apportato dalla componente studentesca è limitato, a volte assente. Questo aspetto è stato oggetto di discussione in incontri con le Scuole. Per migliorarlo, tra le attività future del PQ vi è quella di predisporre momenti di sensibilizzazione, informazione e formazione specificatamente rivolti agli studenti. In altre parole il PQ intende attivarsi maggiormente nelle iniziative di diffusione della cultura della qualità nei confronti degli studenti coinvolti direttamente nel processo di AQ (rappresentanti degli studenti nelle CPDS, nei Gruppi di Riesame, e negli altri organi dell'Ateneo) attraverso apposite iniziative di formazione, analogamente a quanto è stato fatto nell'ottobre del 2015, con l'incontro con i rappresentanti degli studenti su "Autovalutazione, accreditamento e assicurazione della Qualità della Didattica - sistema AVA - inquadramento normativo - organi di Ateneo". Considerata la già segnalata situazione di transitorietà tra la precedente versione di AVA e la nuova versione AVA 2.0, il Presidio ha ritenuto opportuno non svolgere questa iniziativa nel 2016 ma rinviarla all'inizio del 2017, quando saranno note le nuove linee guida di AVA 2.0.

Il Presidio ritiene opportuno portare all'attenzione degli Organi di governo le principali criticità segnalate dalle Relazioni annuali 2015:

- Tassi di abbandono e progressione lenta delle carriere. Per rispondere a tali fenomeni le CPDS – in alcuni casi – formulano proposte di ripensamento dei carichi didattici, dell'organizzazione didattica complessiva, nonché di revisione delle propedeuticità, di razionalizzazione degli appelli di esame e di potenziamento del coordinamento.
- Problematiche inerenti la carenza o inadeguatezza di infrastrutture.
- Criticità concernenti la presenza e la tempestività di informazioni relative ai singoli insegnamenti.
- Inadeguatezza percepita circa il monitoraggio dell'occupazione dei laureati ed in generale difficoltà ad attuare canali di comunicazione con il mondo del lavoro.

5.3 Rapporto di Riesame Annuale e Rapporto di Riesame ciclico 2015



Poiché ANVUR richiede che al termine di un percorso formativo il CdS effettui un riesame ciclico, per il 2015 per la gran parte dei Corsi di studio dell'Ateneo era richiesto, oltre al Rapporto di Riesame Annuale (RRA), anche il Rapporto di Riesame Ciclico (RRC). Erano esclusi dall'obbligo di redigere il Rapporto di Riesame Ciclico i CdS che dal 2013 non avevano ancora concluso il percorso formativo e i CdS che, nell'anno precedente, avevano già compiuto il Riesame Ciclico a fronte di importanti modifiche dell'Ordinamento didattico.

I Gruppi di Riesame (GdR) dei CdS hanno lavorato alla compilazione del Rapporto di Riesame Annuale e, se richiesto, del Rapporto di Riesame Ciclico secondo le modalità operative previste dall'ANVUR e sulla base del format di Ateneo approntato dal Presidio della Qualità. L'inserimento nella banca dati ministeriale SUA-CdS era fissato per il 31 gennaio 2016 per entrambi i rapporti.

In preparazione di questo adempimento, il Presidio della qualità, insieme con l'Ufficio Convenzioni, Innovazione e Qualità della Didattica e con l'Ufficio servizi statistici di Ateneo, ha svolto le seguenti funzioni di supporto:

- incontro di formazione dedicato ai Rapporti di Riesame e, in particolare, alle specificità e differenze tra i due tipi di Rapporto (Annuale e Ciclico) con i Presidenti dei Corsi di Studio, i docenti coinvolti nei GdR, i referenti di Scuola per la Qualità (docenti e tecnico-amministrativi) che si è svolto presso l'Aula Magna del Rettorato in data 20 novembre 2015;
- predisposizione di indicazioni circa le modalità e il calendario dei lavori dei GdR;
- predisposizione di un format di Ateneo coerente con le indicazioni ANVUR-AVA, per la redazione del Rapporto di riesame ciclico e predisposizione di uno schema delle fonti di riferimento;
- coordinamento del flusso di informazioni e di dati richiesti per la compilazione del rapporto;
- coordinamento della raccolta dei Rapporti di Riesame da parte dell'Ufficio Convenzioni, Innovazione e Qualità della Didattica;
- attività di supporto e consulenza alla redazione dei rapporti attraverso la loro analisi compiuta prima dell'inserimento, alla scadenza prevista, nella banca dati SUA-CdS;
- individuazione di criteri guida da seguire nel lavoro di supporto ai GdR con particolare riferimento alla presenza nei rapporti di riesami dei seguenti elementi:
 - a) analisi critica dell'attività del CdS condotta sulla base dei dati informativi e documentali a disposizione del CdS;
 - b) corretta individuazione e formulazione delle azioni di miglioramento come conseguenza del precedente step;



- c) coerenza tra azioni di miglioramento previste nel Rapporto 2014 ed esiti delle azioni descritte nel Rapporto 2015;
- d) piena conoscenza da parte dei GdR delle analisi e delle proposte formulate nelle relazioni delle CPDS di Scuola (con particolare riferimento al monitoraggio dell'offerta formativa, della qualità della didattica e dei servizi agli studenti, e all'individuazione di indicatori per la valutazione di tali risultati) e recepimento all'interno del rapporto;
- e) formulazione di proposte di integrazioni e correzioni ai GdR dei CDS in presenza di difformità dei Rapporti di Riesame rispetto ai criteri sopra elencati;
- f) verifica del corretto inserimento finale dei Rapporti nella banca dati SUA CDS operato dall'Ufficio Convenzioni, Innovazione e Qualità della Didattica.

Nell'analisi dei Rapporti prodotti dai GdR dei CdS, il Presidio ha ritenuto quest'anno di porre una particolare attenzione ai Rapporti di Riesame Ciclico, sia perché si trattava per i CdS di una prima redazione di questo tipo di Rapporto, sia perché il Rapporto di Riesame Ciclico resta invariato per alcuni anni e costituisce uno dei documenti di riferimento in occasione delle visite di accreditamento ANVUR.

5.3.1 Rapporti di Riesame Annuale

L'analisi dei Rapporti di Riesame annuale 2015 svolta dal Presidio evidenzia un progressivo miglioramento del lavoro condotto dai GdR rispetto ai primi esercizi di riesame, con particolare riferimento alla corretta ricezione e interpretazione critica dei dati informativi e documentali, alla verifica della reale messa in atto delle proposte correttive avanzate nel Rapporto di Riesame precedente, fornendo un riscontro oggettivo delle azioni di miglioramento attuate, all'accoglimento delle indicazioni delle Commissioni Paritetiche nell'analisi dei dati e nella formulazione delle azioni correttive, alla piena disponibilità a discutere con i membri del Presidio il rapporto e a farne propri gli eventuali suggerimenti. In relazione alla formulazione delle azioni correttive è da segnalare l'incremento del numero di CdS in grado di avanzare proposte adeguate e ben correlate all'analisi dei dati, anche se permangono alcuni casi di formulazioni di obiettivi troppo generici o di non diretta pertinenza dei CdS, aspetti sui quali il PQ intende svolgere ulteriore attività formativa-

Più in generale, le modalità di redazione dei rapporti mettono in luce una maggiore consapevolezza detenuta dai membri dei GdR e dai CdS che ne hanno approvato i Rapporti circa l'importanza dell'assicurazione della qualità e del rilievo che in essa riveste l'esercizio del riesame, e un migliore collegamento con l'attività svolta dalle Commissioni Paritetiche, anche se il Presidio ritiene che sia necessario ancora lavorare molto per potenziare la rete di relazioni tra GdR e



Commissioni Paritetiche e incrementare la diffusione del lavoro dei GdR presso i docenti e gli studenti dei CDS.

5.3.2 Rapporti di Riesame Ciclico

L'analisi dei Rapporti di Riesame Ciclico 2015 ha mostrato invece maggiori criticità. Questo è giustificato dal fatto che si è trattato di un'attività svolta per la prima volta dai GdR e che, in alcuni casi, i GdR sembrano non aver compreso pienamente le differenze e le specificità del Rapporto Ciclico rispetto al Rapporto Annuale.

In alcuni casi (in particolare i RRC di alcuni CdS delle Scuole di Architettura, Agraria e Scienze della Salute Umana) il Presidio ha evidenziato profonde carenze nella redazione del RRC che è apparso redatto secondo la logica del "mero adempimento formale", evidenziando una scarsa capacità di analizzare i dati, di individuare i problemi e le relative cause e, di conseguenza, la capacità di individuare soluzioni ai problemi riscontrati.

In questi casi il Presidio è intervenuto segnalando per tempo ai Presidenti dei CdS ed ai Presidenti delle Scuole interessate l'inadeguatezza dei Rapporti Ciclici presentati ed offrendo il proprio supporto per porvi rimedio. Purtroppo, in alcuni casi, questo intervento non è stato adeguatamente recepito.

5.4 Audizione dei Corsi di Studio

L'ANVUR ha sollecitato i Nuclei di Valutazione a definire, in sinergia con i Presidi della Qualità, un piano di audizione dei singoli corsi di studio, con l'intento di migliorare gradualmente i processi di assicurazione qualità in tutti i Corsi di Studio e Dipartimenti e di favorire la diffusione della cultura della qualità.

Accogliendo la sollecitazione dell'ANVUR, il Presidio della Qualità di Ateneo e il Nucleo di Valutazione hanno concordato di programmare per il 2016 l'audizione di un corso di studio per ciascuna Scuola dell'Ateneo.

Questa attività è iniziata all'inizio del 2016, con una rettorale inviata, in data 4 febbraio 2016, ai Presidenti delle Scuole, ai Presidenti dei CdS e ai Direttori di Dipartimento nella quale si chiedevano autocandidature di CdS, almeno uno per Scuola.



Ciascuna Scuola ha risposto offrendo almeno la candidatura di un proprio CdS. Presidio e Nucleo di Valutazione hanno selezionato tra questi cinque CdS (uno per ciascuna Area Scientifica dell'Ateneo) per le Audizioni da svolgere nel corso della primavera 2016. Altri cinque CdS sono stati poi selezionati per le Audizioni da svolgere nel corso dell'autunno.

L'iniziativa è stata adottata anche come accompagnamento dei Corsi di Studio nel cammino verso la procedura di accreditamento che coinvolgerà l'intero Ateneo nel prossimo futuro. In questo senso le audizioni sono state organizzate in modo da simulare nel modo più realistico possibile le visite di accreditamento dei CdS effettuate dalle commissioni di esperti dell'ANVUR in occasione delle procedure di accreditamento degli Atenei. In particolare, per ciascuna Audizione si è costituita una commissione formata da almeno due membri del Presidio, almeno due membri del Nucleo di Valutazione ed almeno un rappresentante degli studenti nel Nucleo di Valutazione o in altri organi dell'Ateneo. Seguendo le procedure e le linee guida adottate da ANVUR per le visite di accreditamento, le commissioni di audizione hanno iniziato la loro attività esaminando la documentazione disponibile per i CdS interessati (scheda SUA, Ordinamento didattico, Regolamento didattico, Rapporti di Riesame annuale e ciclico, Relazione della Commissione Paritetica, sito web del CdS e della Scuola, eventuale altra documentazione resa disponibile dal CdS); successivamente la commissione di audizione si è riunita per concordare e discutere le varie fasi della visita e le principali domande da proporre agli interlocutori. Il diario di visita di ciascuna audizione ha impegnato la commissione per un'intera giornata, con visite alle strutture e incontri programmati con varie tipologie di interlocutori, in particolare sono state previste le seguenti attività:

- Incontro con il Direttore di Dipartimento, il Presidente di Scuola, il Presidente di Corso di Studio, il Gruppo di Riesame e il Referente per la Qualità di Scuola (RQS) (docente o tecnico amministrativo);
- intervista agli studenti del CdS in aula (durata circa 45 min.) da parte di uno studente e di un membro del team di valutazione alla presenza dei soli studenti;
- Visita delle infrastrutture (laboratori, biblioteca, aule) utilizzate dal Corso di Studio e incontro con il personale tecnico in loco;
- Incontro con il personale amministrativo che si occupa dei servizi alla didattica;
- Incontro con le Parti Interessate, (rappresentanti del Comitato di Indirizzo e laureati che sono entrati nel mondo del lavoro, o che hanno proseguito con la laurea magistrale);
- Incontro con la Commissione Paritetica docenti-studenti (allargata almeno ai rappresentanti del Corso di Studio in esame);
- Incontro con docenti del Corso di Studio, escluso il Presidente di Corso di Studio e il Gruppo di Riesame.



Nei mesi di aprile e maggio si sono svolte le audizioni dei seguenti CdS:

- 18 aprile: Scienze politiche (L-36);
- 29 aprile: Diagnostica e materiali per la conservazione e il restauro (L-43);
- 9 maggio: Scienze infermieristiche e ostetriche (LM/SNT-1);
- 12 maggio: Architettura (LM-4);
- 13 maggio: Lettere (L-10);

e, nei mesi di novembre e dicembre:

- 15 novembre: Ingegneria Meccanica (L-9);
- 24 novembre: Scienze e tecniche psicologiche (L-24);
- 26 novembre: Scienze e tecnologie dei sistemi forestali (LM-73);
- 2 dicembre: Economia aziendale (L-18).

Per completare la programmazione iniziale delle audizioni, che prevedeva un CdS per ciascuna delle 10 scuole dell'Ateneo, resta da svolgere l'audizione del CdS in Giurisprudenza (LMG01) che verrà effettuata nel mese di marzo 2017.

Il Presidio ritiene che queste audizioni siano state un'esperienza molto positiva non solo ai fini di un accompagnamento dei Corsi di Studio nel cammino verso la procedura di accreditamento ANVUR ma anche, e soprattutto, per il miglioramento dei processi di assicurazione di qualità, e per favorire la diffusione della cultura della qualità presso le strutture didattiche dell'Ateneo.

La partecipazione alle audizioni da parte del personale coinvolto (docente e tecnico-amministrativo) è stata attiva ed interessata. In particolare, gli interlocutori si sono mostrati in grado di recepire costruttivamente i suggerimenti delle Commissioni di Audizione.

5.5 Incontri del Presidio con le Scuole

A seguito delle audizioni svolte, il Presidio ha ritenuto utile programmare incontri con le Scuole dell'Ateneo per discutere sia le problematiche emerse nel corso delle audizioni che le criticità riscontrate durante l'analisi da parte del presidio dei rapporti di riesame e della relazione della CPDS. Lo scopo di tali incontri è quello di individuare insieme possibili soluzioni alle problematiche emerse rendendo esplicito e ribadendo il ruolo di supporto del PQ agli organi coinvolti nella gestione della assicurazione della qualità. A questi incontri vengono invitati, oltre al Presidente



della Scuola, i presidenti dei CdS, i docenti ed il personale tecnico amministrativo coinvolti nella gestione delle attività didattiche.

Nel corso del 2016 si sono svolti i due incontri seguenti:

- 12 luglio: Scuola di Scienze della Salute Umana;
- 29 novembre: Scuola di Architettura;
- Gli incontri con le altre Scuole dell'Ateneo saranno programmati nel corso del 2017 (24 gennaio 2017: Scuola di Scienze Politiche).

Il Presidio ritiene che l'esito di questi incontri sia stato molto positivo. Si segnala, in particolare, quanto è in corso di attuazione presso la Scuola di Scienze della Salute Umana che, a seguito dell'incontro con il Presidio, ha intrapreso già da settembre una forte attività di sollecito dei docenti per la compilazione delle schede degli insegnamenti su Penelope mettendo a disposizione il supporto di personale amministrativo per l'inserimento dei dati in syllabus. Ha inoltre attivato a livello di commissione paritetica una serie di azioni volte a:

- migliorare e uniformare le informazioni presenti sulle pagine web dei corsi di studio;
- migliorare la gestione dei corsi integrati presenti nei vari CdS incentivando il coordinamento dei moduli nei contenuti, nelle modalità didattiche e di accertamento delle conoscenze;
- acquisire informazioni più precise e specifiche sull'opinione degli studenti istituendo un questionario che tenga conto delle peculiarità dei corsi di studio in ambito sanitario;
- verificare in maniera sistematica lo stato di avanzamento dei progetti di miglioramento individuati dai vari CdS nei rapporti di riesame.

6. Osservazioni e segnalazioni del Presidio della Qualità

Il Presidio della Qualità di Ateneo ritiene opportuno farsi portavoce presso gli Organi di Governo dell'Ateneo di alcune criticità e segnalazioni provenienti dagli interlocutori incontrati nelle varie attività svolte. Per il 2016, per quanto illustrato in premessa, queste segnalazioni riguardano, prevalentemente, le strutture e gli interlocutori coinvolti nelle attività didattiche.

Da molte Aree dell'Ateneo si segnala la sofferenza dei docenti coinvolti nell'organizzazione, nella gestione delle attività didattiche e nei processi di qualità connessi, per la mancanza di una qualsiasi forma di riconoscimento di questo tipo di attività, sia a livello centrale (Ministero,



ANVUR), sia a livello locale (Ateneo). Questo malumore è particolarmente marcato nei docenti più giovani che partecipano alle procedure di Abilitazione Scientifica Nazionale e che non vedono in queste procedure alcun tipo di riconoscimento del tempo da loro dedicato alle fondamentali attività di organizzazione, gestione e miglioramento della qualità dell'offerta formativa. Questi docenti auspicano che, perlomeno a livello di Ateneo, queste loro attività vengano, in qualche modo, riconosciute e valorizzate. In diversi casi hanno inoltre fatto notare come neppure il maggior impegno e tempo dedicati a svolgere attività didattica con modalità innovative (e-learning, forme di didattica interattiva) sia riconosciuto e tenuto in considerazione dall'Ateneo.

In molte aree dell'Ateneo i Presidenti dei CdS lamentano lo scarso, in alcuni casi del tutto assente, supporto tecnico-amministrativo alla loro attività e, in genere, alle attività connesse con la gestione dell'offerta didattica del loro CdS. Questo tipo di supporto dovrebbe essere fornito dalle Scuole ma, spesso, le risorse di personale TA delle Scuole non sono sufficienti per supportare anche questo tipo di attività. Il Presidio ritiene che, in questi casi, il Dipartimento referente del CdS dovrebbe essere sollecitato a fornire questo tipo di supporto.

Si segnala che da più parti viene lamentata la difficoltà di coinvolgere gli studenti nei processi di Assicurazione della Qualità dei CdS, per esempio nelle Commissioni Paritetiche e nei Gruppi di Riesame. Il Presidio ritiene che la partecipazione degli studenti sarà tanto più cospicua e attiva quanto più le attività legate ai processi di AQ saranno presentate come reali strumenti di miglioramento continuo anziché come meri adempimenti formali e per questo si propone di continuare la sua attività di diffusione della cultura della qualità a tutti i livelli. Intende comunque continuare a farsi carico del problema della scarsa partecipazione degli studenti organizzando anche per il futuro incontri di formazione/informazione dedicati ai rappresentanti degli studenti coinvolti nei processi di AQ. Il Presidio ritiene, inoltre, che sarebbe auspicabile individuare e promuovere forme di incentivazione alla partecipazione degli studenti a questo tipo di attività.

Il Presidio ritiene opportuno, infine, segnalare, come esperienza molto positiva, l'iniziativa dell'Ateneo relativa al reclutamento dei Tutor Junior. L'attività di questi Tutor, che sono stati impiegati dalle varie strutture con modalità anche molto diverse tra loro, è stata giudicata da tutti gli interlocutori come molto positiva, non solo per il servizio che viene reso agli studenti, ma anche come un canale efficace e concreto per la comunicazione tra gli studenti e gli organi del CdS. Il Presidio auspica che questa iniziativa venga mantenuta e, possibilmente, potenziata negli anni futuri.