

RELAZIONE PQA 2017

(approvata nelle sedute del SA del 26/06/2018 e del CDA del 29/06/2018)

In questa Relazione, il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA), nominato con Decreto Rettorale n. 64/2015 del 5 febbraio 2015, parzialmente modificato nella sua composizione con Decreto Rettorale n. 73/2015 del 10 febbraio 2015, sintetizza le principali attività relative al monitoraggio dell'assicurazione della qualità (AQ) didattica e al supporto di Dipartimenti, Scuole e Corsi di Studio svolte sostanzialmente nel suo terzo anno di mandato.

Più precisamente, la relazione si riferisce all'arco temporale che intercorre fra l'autunno 2016, l'intero anno 2017 e la prima parte del corrente anno.

Il PQA ha proseguito nel tenere un costante contatto con le strutture preposte alla didattica e (marginalmente) alla ricerca, in particolar modo con Dipartimenti, Scuole e Corsi di Studio (CdS).

Il lavoro si è principalmente concentrato sulla diffusione e la promozione della cultura della Qualità (si veda Paragrafo V.), sul monitoraggio delle attività connesse ai processi di assicurazione della qualità, sia per quanto riguarda la componente del personale (docente e tecnico-amministrativo) sia per la componente studentesca. *In primis* il PQA ha operato sulla diffusione delle novità previste dal nuovo decreto AVA, allo scopo di programmare su questa base le nuove attività, tenuto conto che la visita di accreditamento e la relazione finale si sono basate sui vecchi criteri AVA. Come risulta dai verbali, sono stati effettuati incontri periodici, soprattutto con i nove CdS sottoposti alla visita di accreditamento ANVUR, per programmare e controllare le attività di miglioramento dei processi anche alla luce delle raccomandazioni ricevute nella relazione finale della CEV. L'esito di questi incontri è stato duplice:

- da un lato sono state programmate le attività e disposti gli opportuni strumenti di controllo per mettere in atto l'AQ nella didattica e nella ricerca non solo ove sono state segnalate debolezze, ma anche in quei processi ove è stato rilevato un corretto funzionamento delle strutture, in modo tale da programmare un percorso di miglioramento continuo nei nove CdS visitati;
- dall'altro lato, da questi incontri sono state ricavate indicazioni utili per monitorare il funzionamento dei CdS di Ateneo che non sono stati oggetto di valutazione diretta da parte delle CEV e predisporre strumenti idonei di verifica *in itinere*, di autovalutazione e di risoluzione di eventuali criticità o ambiti di miglioramento.

Gli esiti di questo lavoro sono riscontrabili nella documentazione presente sul sito del PQA (www.uniurb.it/presidiodelaqualita) e nei documenti periodicamente inviati alle strutture didattiche dell'Ateneo.

Con riferimento alla componente studentesca, il PQA si è attivato al fine di coinvolgere in modo sempre più decisivo gli studenti nei processi di controllo AQ, dopo averne riscontrato la scarsa consapevolezza del rilievo che essi hanno per la vita dell'Ateneo. Il PQA ha pertanto deciso di intensificare la promozione della cultura della qualità offrendo la disponibilità a presenziare agli incontri con le matricole organizzati dalle Scuole all'inizio di ogni Anno Accademico, per illustrare i canali attraverso i quali gli studenti possono intervenire nell'AQ, concentrando in particolare l'attenzione sui dispositivi che, negli ultimi anni, sono risultati più problematici, ovvero i questionari studenteschi di valutazione dell'attività didattica, il ruolo e la partecipazione alle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti (CPDS).

In particolare per le CPDS, il PQA, preso atto delle difficoltà esistenti, sia in fase di costituzione sia in fase di messa a regime delle attività, ha deciso di proporre all'Ateneo una riforma a livello di Regolamento delle modalità di composizione delle medesime, con conseguenze anche sulle relative attività, prevedendo meccanismi che ne assicurassero il continuo funzionamento anche in caso di improvvisa *defaillance* di una parte della componente studentesca. Il PQA ha fatto pervenire alle strutture Dipartimentali, alle Scuole e ai CdS indicazioni mirate affinché venissero recepite all'interno; analoga documentazione è stata trasmessa, in termini propositivi, agli Organi di Ateneo, affinché potessero valutare e deliberare in merito.

I - Supervisione e monitoraggio dello svolgimento adeguato e uniforme delle procedure di AQ-Didattica

Le attività di supervisione e monitoraggio che il PQA ha svolto sono legate al controllo dell'adeguatezza delle procedure di AQ previste da AVA, nonché all'attività di supporto su problematiche specifiche di volta in volta segnalate alle/dalle singole Strutture didattiche o ai/dai Dipartimenti.

Una parte rilevante dell'attività è stata dedicata al supporto e al monitoraggio dei CdS visitati da ANVUR e alla messa a regime dei processi di AQ per i CdS non oggetto della visita ANVUR.

Si evidenzia che nel periodo di riferimento il PQA ha lavorato per favorire il passaggio da AVA1 ad AVA2 relativamente alla corrispondenza tra indicatori AQ5 e R3, rispettivamente. In particolare modo, i CdS sono stati sensibilizzati affinché recepissero i punti di attenzione segnalati da ANVUR nelle Linee Guida di AVA2.

Il Presidio in questa sua attività si è costantemente interfacciato con il Nucleo di Valutazione (NdV) dell'Ateneo al fine di fornire le informazioni utili ai processi di valutazione e di condividere le procedure messe in essere.

Tutta l'attività documentale rispetto a quanto svolto dal PQA è reperibile sul sito del Presidio e presso l'Ufficio di Supporto al Presidio.

Gli interventi realizzati sono sintetizzati nella tabella seguente:

Funzioni AQ- Didattica	1. Elaborazione e diffusione alle strutture didattiche dei dati descrittivi inerenti gli iscritti e i "non più iscritti" ai corsi di studio di Ateneo (vedi sintesi nella tabella successiva).
	2. Acquisizione ed elaborazione dei dati relativi ai questionari sull'opinione degli studenti e loro diffusione alle strutture didattiche
	3. Organizzazione e verifica dell'aggiornamento delle informazioni contenute nella SUA-CdS
	4. Organizzazione e verifica delle schede di monitoraggio annuale dei CdS e dell'attività di Riesame ciclico dei CdS
	5. Organizzazione e verifica dei flussi informativi da e per il NdV e le CPDS
	6. Predisposizione di strumenti e procedure per la verifica degli adempimenti richiesti da ANVUR ai CdS visitati e relativo trasferimento ai CdS non visitati
	7. Predisposizione di strumenti e procedure per il miglioramento continuo dei CdS

1. Elaborazione e diffusione alle strutture didattiche dei dati descrittivi inerenti gli iscritti e i "non più iscritti" ai corsi di studio di Ateneo

Per il 2017 i dati descrittivi inerenti gli iscritti ai corsi di studio di Ateneo, sono stati elaborati dall'Ufficio Offerta Formativa; in continuità con gli anni precedenti riguardavano le principali caratteristiche e dinamiche della popolazione studentesca. L'obiettivo era quello di fornire alle Scuole e ai Dipartimenti i trend statistici utili al monitoraggio delle attività, alla compilazione di alcuni "quadri" della SUA-CdS e alla redazione dei Rapporti di Riesame/Ciclici ove previsti.

I dati trasmessi sono sintetizzati nella tabella seguente:

Dati statistici trasmessi ai CdS/Scuole/Dipartimenti	A.A.
Nuovi ingressi (intesi come gli studenti nuovi entrati in Ateneo: immatricolati, trasferiti in ingresso, nuovi iscritti ecc.)	2012/13 - 2013/14 - 2014/15 - 2015/16 al 31.12
Immatricolati	2012/13 - 2013/14 - 2014/15 - 2015/16 al 31.07
Immatricolati per Residenza anagrafica	2015/16 al 31.07
Immatricolati per Provenienza geografica	2015/16 al 31.07
Immatricolati per fasce di voto di maturità (diploma)	2014/15 - 2015/16 al 31.07
Immatricolati per Istituto di Istruzione Secondaria superiore di provenienza	2014/15 - 2015/16 al 31.07
Isritti	2012/13 - 2013/14 - 2014/15 - 2015/16 al 31.07
Isritti suddivisi per anno di corso (di cui part time, di cui matricole)	2014/15 - 2015/16 al 31.07
Isritti suddivisi per residenza anagrafica - I anno di corso	
Isritti suddivisi per provenienza geografica a - I anno di corso	
Isritti per fasce di voto di maturità (diploma) - I anno di corso	
Isritti per Istituto di Istruzione Secondaria superiore di provenienza	
Abbandoni	
Trasferimenti in ingresso	
Trasferimenti in uscita	
Passaggi di corso	
Laureati a.s. distinti "in corso" e "fuori corso"	2014 - 2015
Laureati a.s. distinti per fasce di voto di laurea	
Laureati a.s. distinti per anno di corso	
Esami "pesati" per CFU distinti "in corso" e "fuori corso"	2014/15 - 2015/16 al 31.07
Isritti cdI magistrali per Ateneo di provenienza	2014/15 - 2015/16

Anche per l'anno corrente si è optato per diffondere i dati provenienti da elaborazioni interne (estrazioni dal database Esse3) in modo da garantire uniformità nei criteri di estrazione e confrontabilità dei dati con gli anni precedenti, anche se vi è consapevolezza sulla necessità di introdurre un maggiore confronto con i dati rilevati attraverso l'Anagrafe Nazionale Studenti. È a questo proposito necessario tenere presente che la verifica e la coerenza dei dati disponibili in Ateneo con quelli trasmessi ed elaborati attraverso l'Anagrafe Nazionale Studenti (ANS) richiede un costante processo di analisi dei dati, in quanto le elaborazioni di ANS presentano filtri di coerenza sulle carriere degli studenti così "stratificati" da comportare inevitabilmente degli scostamenti con le elaborazioni di Ateneo. Tali scostamenti – quando generati da errori di coerenza – sono comunque destinati a risolversi con interventi correttivi mirati, quindi a convergere sul dato di Ateneo.

L'importanza di tale attività, ma soprattutto la diffusione di una cultura di analisi e comprensione dei dati risulta ancor più evidente alla luce della pubblicazione – nell'ambito della SUA-CdS di "Indicatori di Ateneo" e di "Indicatori di Corso di Studio".

I dati elaborati dall'Ufficio di Supporto al Presidio della Qualità costituiscono pertanto un ulteriore parametro di confronto utile ai fini della "validazione" degli "Indicatori dei Cds", resi disponibili nella sezione SUA-CdS a livello di CdS per il 2016.

Tenuto conto delle richieste di chiarimenti sulle modalità di lettura ed utilizzo di tali Indicatori, il Presidio della Qualità ha elaborato e diffuso delle Linee Guida a carattere metodologico per facilitare la lettura (utilizzo e commento) di tali Indicatori, in particolare in considerazione del fatto che gli Indicatori assumono una valenza comparativa in termini territoriali (macroregione e nazionale).

Il documento Linee Guida è disponibile nella sezione dedicata alla documentazione (www.uniurb.it/presidiodellaqualita).

2. Acquisizione ed elaborazione dei dati relativi ai questionari sull'opinione degli studenti e loro diffusione alle Strutture didattiche

Rispetto alla precedente relazione, sono intercorse modifiche di rilievo in tutte le fasi e le procedure della rilevazione, con evidenti miglioramenti in alcune aree, ma con nuove e/o perduranti criticità in altre, come di seguito precisato:

2.1. Comunicazione e pubblicità dei risultati della rilevazione

A partire dai questionari sull'opinione degli studenti sulla didattica per l'A.A. 2015/2016, le elaborazioni di dettaglio sulle singole attività formative sono state comunicate alle parti interessate in via digitale. Nella sezione riservata del sito internet di Ateneo al quale accede ogni docente – denominata my.uniurb.it – ogni titolare di attività didattica può visualizzare e scaricare i risultati analitici relativi ai questionari delle opinioni degli studenti relativi alle attività didattiche (o moduli di attività qualora afferiscano a docenti diversi) per le quali il docente risulta responsabile.

Le elaborazioni comprendono le risposte degli studenti frequentanti, dei non frequentanti e il totale complessivo. Vengono inoltre rese disponibili le schede analitiche riportanti il "motivo della non frequenza" e dei "suggerimenti".

Le schede dei docenti (per unità didattica) comprendono le singole domande con frequenza e percentuale, la media ponderata delle valutazioni calcolata sulla base dei "pesi" forniti nel Rapporto Chiandotto-Gola (2001). In particolare, le medie sono quindi elaborate tenendo conto dei seguenti pesi:

risposta "decisamente no"	punti 2
risposta "più no che sì"	punti 5
risposta "più sì che no"	punti 7
risposta "decisamente sì"	punti 10

Le schede per attività didattica (o modulo) con un numero di risposte inferiori a 10 riportano solo le medie ponderate e non i dati assoluti.

Tramite lo stesso portale i Direttori di Dipartimento, i Presidenti delle Scuole, i Coordinatori dei CdS, i componenti del PQA e del NdV, un Referente per ogni CPDS (in quest'ultimo caso, come da indicazioni del NdV, i referenti provvedono a renderli disponibili agli altri componenti condividendo in sede di riunione un file scaricato e stampato) accedono agli esiti dei questionari con un livello di visibilità coerente con il proprio ruolo.

PQA e NdV, inoltre, possono monitorare l'andamento dell'accesso alle proprie valutazioni da parte dei docenti, che ad oggi risulta aver riguardato circa la metà degli interessati.

L'implementazione di tale visibilità nell'area dedicata è stata accompagnata da comunicazioni illustrative. In particolare, un documento del PQA dal titolo "Questionari Opinioni Studenti sulle Attività Didattiche: Indicazioni sintetiche" (allegato alla lettera prot. 9934 del 27 marzo 2017 e disponibile nell'area my.uniurb.it). In accordo con il NdV è stato inoltre introdotto un "avviso" che richiama al corretto utilizzo dei dati ed evidenzia le limitazioni all'utilizzo dei dati stessi da parte di chi effettua la visualizzazione. Tali avvertenze sono sembrate doverose in considerazione del fatto che ai questionari possono accedere oltre che i diretti interessati anche i Coordinatori dei Corsi di Studio, i Presidenti delle Scuole, i Direttori di Dipartimento e un esponente designato dalle Commissioni Paritetiche. Il disclaimer viene visualizzato ad ogni accesso alla sezione e richiede l'espressione di una presa visione per accettazione.

L'analisi delle comunicazioni pervenute da singoli al Presidio e dei verbali delle Commissioni Paritetiche evidenzia un significativo apprezzamento per questa modalità e al contempo la richiesta che vengano rese disponibili ulteriori elaborazioni, in particolare di carattere comparativo. Al momento, il PQA ha optato per non diffondere elaborazioni basate sulla deviazione standard (richieste da due Scuole): ciò è stato valutato in assenza di orientamenti chiari sulla consapevolezza statistica dei fruitori finali dei dati e in considerazione di altre priorità nel rapporto con le strutture, per cui una formazione "statistica" non è al momento il tema più importante (in particolare, questo tema risulta oggi secondario rispetto alla questione dell'adeguamento alle raccomandazioni post-visita ANVUR). La possibilità di elaborazioni più approfondite, a partire dai dati di dettaglio disponibili alle parti interessate, è per ora lasciata alle singole strutture: nei prossimi tre anni si verificherà se effettivamente sono state fatte elaborazioni specifiche facilmente leggibili che possono essere estese a tutte le strutture.

Dai dati dei questionari 2017/18 (anno 2019) si ritiene invece possibile presentare un confronto fra dato individuale e media di Scuola / Dipartimento direttamente all'interno della sezione "my.uniurb.it". Tale elaborazione non è stata al momento implementata per l'anno 2018 per evitare l'accumularsi di ritardi nella pubblicazione (sempre circoscritta a my.uniurb.it) dei dati. Di tali ritardi si dà conto in seguito.

Nella presentazione dei dati aggregati, invece, già dai dati dei questionari 2016/17 (anno 2018) si è arricchita la mole di informazione statistica lasciata a disposizione delle strutture e delle parti interessate. Sono stati infatti inoltrati via e-mail file relativi ai dati di CdS, Scuola e Dipartimento, anche in confronto fra loro, sia in formato pdf sia in formato xls per un impiego più flessibile (lettera prot. 9047 dell'11 aprile 2018).

Nella comunicazione dei dati dei questionari 2016/17, tuttavia, si sono rilevate anche criticità, che hanno inciso significativamente sui tempi di distribuzione dei dati (si veda la lettera prot. 6866 del 15 marzo 2018). I dati aggregati sono stati distribuiti solo ad aprile 2018, mentre i dati singoli su my.uniurb.it sono disponibili da maggio 2018. Idealmente, tali dati – relativi al periodo dicembre 2016-dicembre 2017 – sarebbero dovuti essere disponibili fra gennaio e febbraio 2018.

I ritardi sono legati alla cronica assenza di una struttura deputata all'elaborazione statistica dei dati e alla recente ristrutturazione degli uffici competenti e variazioni nelle competenze (dall'Ufficio Offerta Formativa, che già fungeva da Supporto al Presidio della Qualità, ad altro ufficio e successivamente all'Ufficio Applicativi Studenti nell'ambito del Settore Segreteria Studenti); si è assistito a un molteplice cambiamento dei soggetti deputati alle attività di estrazione dati, il che ha comportato la necessità di ridefinire procedure e standard.

Tale momento di revisione è stato tuttavia utile per ragionare nuovamente e ulteriormente sull'estrazione dati: ne è discesa la decisione di estrarre i dati del 2016/17 non basati solo sulla data di compilazione del questionario (in genere coincidente con la data di iscrizione all'esame), ma anche sull'a.a. del piano di studi, permettendo di avere dati più "puliti" in termini di coorte (in sostanza, i questionari compilati da

chi ha sostenuto l'esame nell'a.a. 2016/17 di un insegnamento che è nel suo piano di studi 2015/16 non sono più mescolati con i questionari compilati da chi ha sostenuto l'esame nell'a.a. 2016/17 dello stesso insegnamento, ma incluso nel piano di studi 2016/17).

Per un prossimo futuro è comunque indispensabile realizzare un maggior coordinamento fra Settore Segreterie Studenti (che estrae i dati relativi ai questionari), Ufficio di supporto al NdV (che "presta" un'unità di personale per elaborazioni statistiche relative ai questionari che vengono utilizzati sia dal Presidio sia dal Nucleo), webmaster di Ateneo (che pubblica i dati sul portale my.uniurb.it) e Ufficio di Supporto al Presidio della Qualità che coadiuva il PQA per il monitoraggio e la diffusione. Una maggiore comprensione della necessità del rispetto delle tempistiche indicate, una standardizzazione delle procedure e la certezza della coerenza delle elaborazioni costituiscono elementi indispensabili al fine di accelerare l'emissione dell'output desiderato e restituire le informazioni a Coordinatori Referenti, CPDS e all'Ateneo nel suo complesso.

2.2. Struttura e procedura della rilevazione

Anche nella struttura e procedura della rilevazione sono intervenute modifiche.

Innanzitutto, a partire dai questionari (in corso) per l'a.a. 2017/18, per conformarsi alle nuove indicazioni ANVUR in materia (AVA2, punto 5.2.), è stata comunicata alle parti interessate la necessità di sensibilizzare gli studenti ad una compilazione più "precoce" della rilevazione (lettera prot. 24210 del 24 agosto 2017).

Inoltre, raccogliendo e vagliando istanze, criticità e suggerimenti presentati dalle Commissioni Paritetiche negli ultimi tre anni accademici, il Presidio ha predisposto un aggiornamento del questionario: sono state aggiunte 11 domande (10 chiuse e 1 aperta finale relativa a "ulteriori suggerimenti e segnalazioni") e una modalità di risposta ("non pertinente" nella batteria di domande su attività didattiche integrative).

Queste due attività hanno subito alcuni ritardi e difficoltà: la richiesta di modifica del questionario, datata 25 settembre 2017, è stata presa in carico dagli uffici responsabili molto a ridosso della data di inizio compilazione (si veda in merito anche la lettera prot. 35357 del 6 dicembre 2017), mettendo in difficoltà le strutture interessate.

A causa di altri problemi tecnici relativi all'applicativo Esse3, la possibilità di accedere ai questionari precocemente (e addirittura in occasione della prima sessione di esami del 2017/18) è stata probabilmente limitata per un numero di studenti difficile da stimare (si veda la lettera prot. 568 dell'11 gennaio 2018).

Lo scollamento temporale fra le indicazioni date alle Scuole con lettera prot. 24210/2017 e al Settore Segreterie Studenti con comunicazione del 25 settembre 2017 – e la loro rispettiva presa in carico da parte dei soggetti responsabili – può aver in teoria comportato che una quota di questionari dell'a.a. 2017/18 (di entità ora non calcolabile, ma plausibilmente non troppo rilevante sul complesso della rilevazione) sia stata compilata con la vecchia versione dello strumento di rilevazione.

Gli effetti di tali problemi saranno valutati nell'anno 2019, quando si arriverà all'analisi dei questionari 2017/18. Non dovrebbe tuttavia verificarsi incidenza sulla gestione futura della procedura, trattandosi di modifiche intervenute *una tantum*, che tuttavia testimoniano una difficoltà sia del PQA di individuare gli interlocutori opportuni nella struttura amministrativa, sia delle strutture a prendere in carico processi sia standard sia *una tantum* senza andare in sofferenza organizzativa.

3-4. Organizzazione e verifica dell'aggiornamento delle informazioni contenute nella SUA dei Corsi di Studio e Organizzazione e verifica delle schede di monitoraggio annuale dei CdS e dell'attività di Riesame ciclico dei Corsi di Studio.

Il PQA ha effettuato la regolare attività di monitoraggio delle schede SUA-CdS, dei RCR e delle nuove Schede di monitoraggio annuale. Ha inoltre intensificato il confronto con i CdS/Gruppi AQ/Referenti AQ delle Scuole attraverso trasmissione di documenti, incontri collegiali e incontri informali. Questi ultimi sono stati finalizzati a garantire un efficace recepimento delle indicazioni del PQA riducendo il numero degli incontri collegiali con i responsabili della qualità delle strutture didattiche. La scelta è stata dettata dalla consapevolezza dell'ingente impegno burocratico introdotto dal sistema AVA. Per il dettaglio di queste azioni si rinvia alla reportistica e ai verbali del PQA, disponibili nel sito del Presidio.

L'introduzione nel sistema AVA delle Schede di Monitoraggio annuale è stata supportata dal PQA attraverso l'elaborazione di Linee Guida specifiche.

5. Organizzazione e verifica dei flussi informativi da e per il Nucleo di Valutazione e le Commissioni Paritetiche docenti-studenti.

Il PQA ha costantemente informato il NdV in merito allo stato di avanzamento degli adempimenti richiesti da ANVUR ai 9 CdS visitati in sede di accreditamento, condividendo con il NdV stesso gli strumenti per il monitoraggio. Un lavoro specifico è stato dedicato alla questione delle CPDS, oggetto di una puntuale raccomandazione da parte di ANVUR. Il PQA ha provveduto a monitorare la composizione delle CPDS, ha elaborato e diffuso Linee guida sull'attività delle stesse e ha predisposto una documentazione per gli Organi di governo affinché si potesse modificare il Regolamento di Ateneo in funzione sia di quanto richiesto da ANVUR sia delle esigenze legate alla struttura organizzativa dell'Ateneo.

6. Predisposizione di strumenti e procedure per la verifica degli adempimenti richiesti da ANVUR ai CdS visitati e relativo trasferimento ai CdS non visitati.

Il PQA ha lavorato alla messa a punto di buone pratiche. È stata condivisa con i referenti dei CdS e con il NdV una reportistica uniforme (foglio di lavoro Excel), strutturata in maniera sinottica in grado di fornire informazioni riguardo a: criticità da risolvere (segnalazione / raccomandazione); azioni correttive e tempistica; responsabili azione; esiti; documenti a supporto. Lo strumento è stato strutturato in maniera da rendere evidente: la corrispondenza tra indicatori AQ5 e indicatori R3; la corrispondenza con i documenti formali dei CdS (quadri schede SUA-CdS e RCR); nonché l'indicazione dei punti di interesse presenti in AVA2.

Lo strumento è stato diffuso, per il tramite dei gruppi AQ dei CdS visitati, a tutte le Strutture didattiche al fine di uniformare i processi di monitoraggio dei CdS.

7. Predisposizione di strumenti e procedure per il miglioramento continuo dei CdS.

Tale attività è strettamente correlata a quella indicata al punto *Predisposizione di strumenti e procedure per la verifica degli adempimenti richiesti da ANVUR ai CdS visitati e relativo trasferimento ai CdS non visitati*. Era infatti necessario implementare uno strumento che prescindesse da eventuali criticità evidenziate da un soggetto esterno (visita ANVUR) e che muovesse dalle criticità evidenziate dai CdS al proprio interno, in una logica di autovalutazione, monitoraggio e miglioramento continuo rispetto ai punti di attenzione sollevati da ANVUR in AVA2.

A questo scopo, il PQA ha elaborato una Check list (modulo di Google form) che tutti i CdS devono utilizzare al fine di autovalutare lo stato di adempimento degli indicatori R3, individuando eventuali criticità da assoggettare al processo di risoluzione. Il sistema restituisce, infatti, in maniera automatica sia un'informazione generale sullo stato di adempimento dei punti di interesse relativi a indicatori/sottoindicatori R3, sia un'informazione di dettaglio che dia conto delle ragioni di eventuali mancati adempimenti totali o parziali.

La messa a regime di questo strumento, attualmente in fase di sperimentazione presso 3 CdS relativi alle diverse aree di Ateneo, dovrebbe consentire ai singoli CdS di avere a disposizione uno strumento per il monitoraggio interno e al PQA/Ateneo di disporre con continuità di informazioni omogenee e di sintesi relativamente agli indicatori R3.

Gli strumenti elaborati sono stati pensati in modo da essere flessibili e scalabili pertanto consentiranno al PQA di disporre di informazioni fondamentali e puntuali per lo sviluppo delle future attività di monitoraggio.

Nell'ambito delle procedure per il miglioramento continuo dei CdS il PQA ha elaborato e diffuso *Linee per l'analisi della domanda di formazione e per le consultazioni delle parti interessate* (Prot. n. 33126 del 15 novembre 2017)

II - Attuazione delle politiche di Ateneo e delle procedure AQ sull'Offerta Formativa

Per le politiche relative all'Offerta Formativa il Magnifico Rettore, che attualmente espleta anche le funzioni che sono state di competenza del Prorettore alla Didattica, ha costituito una Commissione

monitoraggio e valutazione dell'offerta formativa, d'ora in poi CommOff, (DR 281/2016 del 29 giugno 2016, successivamente riformata e integrata con DR 67/2017 del 10 febbraio 2017 e con DR 141/2017 del 3 marzo 2017), con il compito generale di "monitorare la qualità della didattica in ogni dipartimento e di valutarne i risultati", oltre ad altri compiti specifici correlati ad esso. In particolare, la suddetta Commissione ha in carico il perseguimento degli obiettivi strategici di Ateneo per quanto riguarda la Formazione. Nella relazione finale scaturita dalla visita ANVUR sono contenute alcune raccomandazioni rivolte all'Ateneo, attraverso le quali, è chiamato, con il supporto del PQA, a mettere in atto alcune azioni migliorative nelle proprie politiche in materia di Formazione. Il referente naturale per le modalità con cui giungere all'ottemperanza delle raccomandazioni dell'ANVUR è dunque per il PQA la succitata CommOff, dalla quale devono provenire le indicazioni sulle politiche da perseguire in merito, che poi il PQA dovrà collaborare a mettere in atto. Il PQA ha effettuato un monitoraggio sullo stato di avanzamento dei processi di attuazione delle suddette raccomandazioni (verbale n. 11 del 18/10/2017) e ha inviato agli Organi di Governo un documento contenente considerazioni in merito e un sollecito per avere informazioni e indicazioni sull'andamento di tali processi in materia di Formazione (prot. n. 30828 del 23/10/2017), informazioni e indicazioni che il PQA si attende che giungano direttamente dalla CommOff.

Per quanto concerne invece i punti di attenzione che l'ANVUR, nella sua Relazione finale seguita alla visita *in loco*, ha indirizzato direttamente al PQA, è stata trasmessa al NdV una griglia di analisi in cui il PQA stesso fornisce informazioni dettagliate sullo stato di avanzamento delle proprie azioni relative alle raccomandazioni ricevute, evidenziando altresì anche azioni non ancora intraprese, ma programmate per il terzo anno di attività susseguente agli esiti ufficiali della visita di accreditamento.

Nel corso di diversi incontri è stato messo a punto un documento sintetico di Confronto delle relazioni CEV preliminare e definitiva al fine di verificare l'evoluzione degli esiti della visita Anvur (vedi verbali del PQA).

III. Attuazione delle politiche di Ateneo e delle procedure AQ sulla Ricerca

Con decreto rettorale n. 199/2017 del 27 marzo 2017 è stata costituita un'unica Commissione, rappresentativa delle varie aree dell'Ateneo, con il compito di sovrintendere e coordinare tutti gli aspetti relativi alla Ricerca, recependo la raccomandazione espressa dall'ANVUR in sede di visita.

Contestualmente, con lo stesso decreto, sono state disattivate le 3 commissioni precedentemente costituite con dd.rr. 278/2016, 279/2016 e 280/2016.

La Commissione ha come compiti prioritari:

- i. Elaborazione di linee generali di indirizzo per la promozione della Ricerca nei Dipartimenti;
- ii. Definizione di procedure per il corretto monitoraggio della qualità della Ricerca;
- iii. Definizione di linee guida per la VQR (e.g. scelta prodotti, ecc.).
- iv. Analisi dei risultati della VQR.
- v. Elaborazione di linee generali di indirizzo per la compilazione della SUA-RD dipartimentale.
- vi. Selezione del/dei Progetto/i di Ricerca destinato/i a bandi competitivi per i quali ogni Ateneo può proporre un numero limitato;
- vii. Rispondere ad ogni eventuale richiesta avanzata dal Rettore e dagli Organi Accademici in tema di Ricerca (e.g. proposta di modalità e criteri di distribuzione delle risorse destinate alla Ricerca ed al finanziamento degli Assegni di Ricerca; parere preventivo in merito alla istituzione/disattivazione di Centri di Ricerca Dipartimentali e Interdipartimentali; ecc.).

In considerazione di quanto sopra esposto i compiti del PQA vengono assolti, in continuità con il passato, dalla Commissione Ricerca.

Alla sola riunione dell'11 ottobre 2017, in cui si discuteva di Centri di Ricerca e di indicatori per la ricerca da inserire nel nuovo piano strategico, è stato invitato a partecipare il Presidente del Presidio della Qualità, prof. Roberto Mario Danese.

La Commissione Ricerca ha inoltre il compito di organizzare il monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi R.1.1-R.1.3 svolgendo azioni di coordinamento e supporto delle scelte dei Dipartimenti e segnalando agli Organi di Ateneo la necessità di interventi e l'adozione di strategie.

Nel piano strategico 2018-2020, in cui sono delineati gli obiettivi strategici e specifici dell'area della ricerca, è previsto che il PQA intervenga nella verifica di qualità dei processi.

Tali processi sono delineati nel nuovo documento sulle Politiche della Qualità adottato dall'Ateneo.

Ad oggi, però, non esiste ancora un'implementazione dei processi della qualità della ricerca sufficientemente strutturata di cui il PQA sia a conoscenza.

Sarebbe quanto meno opportuno prevedere flussi costanti di comunicazione tra Commissione Ricerca e PQA per le opportune informazioni e un efficace monitoraggio e diffusione della cultura della qualità.

IV. Attuazione delle politiche di Ateneo e delle procedure AQ sulla Terza Missione

A supporto del Prorettore alle Attività di Terza Missione e per assicurare un adeguato coordinamento delle attività previste dal Piano Strategico è stato costituito, con D.R. n. 146 del 17 marzo 2015 (modificato dal D.R. n. 176 del 26 aprile 2018) un Gruppo di lavoro Terza Missione, coordinato dal Prorettore alle Attività di Terza Missione e composto da dieci professori e ricercatori di diverse aree scientifiche. A ciascuno dei membri del gruppo di lavoro è stata conferita una specifica delega per singole attività di Terza Missione (brevetti; spin-off; stimolo e supporto all'imprenditorialità; formazione per imprese ed enti) e per interlocutori (rapporti con le imprese e associazioni di categoria; rapporti con enti e amministrazioni locali; rapporti con gli ordini professionali).

Nell'adempimento delle proprie funzioni, il Gruppo di Lavoro gestisce il coordinamento tra le attività di Terza Missione nei diversi settori, così come indicati nelle deleghe ai singoli componenti.

Ad ulteriore supporto del Prorettore alle Attività di Terza Missione e al fine di favorire i processi di diffusione della conoscenza prodotta dall'Università, così che possa essere trasformata, valorizzata e resa disponibile al contesto economico, sociale e culturale del territorio, è stata istituita la Commissione per il Territorio la quale opera attraverso attività di trasferimento tecnologico, stimolo all'imprenditorialità, dei propri ricercatori e studenti, attività di servizio e consulenza per imprese, attività formative, gestione di poli museali e beni architettonici, organizzazione di eventi culturali di pubblico interesse (D.R. n. 275 del 29 giugno 2016 e D.R. n. 352 del 2 settembre 2016).

V. Diffusione della cultura della qualità in seguito alla visita di accreditamento periodico.

Dopo la visita ANVUR nel nostro Ateneo, il PQA ha ritenuto opportuno impostare un'attività di diffusione della cultura della qualità in un'ottica miglioramento continuo, basata sulle indicazioni emerse dalla relazione finale della CEV, rivolta *in primis* ai nove CdS direttamente interessati dalla visita, ma poi estesa a tutti i CdS dell'Ateneo e agli Organi di governo.

In primo luogo, è stato pubblicato sul sito del PQA il nuovo decreto AVA (verbale n. 44 del 21/12/2016; <https://www.uniurb.it/ateneo/governance/qualita/presidio-della-qualita-di-ateneo>). È stata richiesta la predisposizione di un nuovo sistema di consultazione dei risultati dei questionari studenti sul portale *My Uniurb* (verbale n. 5 del 15/02/2017, verbale n. 6 del 22/02/2017 e verbale n. 7 del 28/02/2017), lavorando poi sulla formazione a proposito dell'utilizzo di tali dati da parte degli organi competenti (verbale n. 9 del 15/03/2017, verbale n. 10 del 22/03/2017 e verbale n. 12 del 05/04/2017; prot. n. 9934 del 27/03/2017, prot. n. 11585 del 06/04/2017). Dopo attenta analisi sono state pubblicate sul sito del PdQ delle slides finalizzate a illustrare il DM 987/2016 (13/03/2017:

https://docs.google.com/viewer?url=http%3A%2F%2Fblog.uniurb.it%2Fwp-content%2Ffiles%2Fmf%2F1499327756SchedadisintesiDM987_2016.riv.pptx). È stato inviato al Magnifico Rettore e al Presidente del NdV un parere del PQA in merito alle politiche di qualità per il reclutamento (prot. 15760 del 17/05/2017); è stato organizzato un incontro con i CdS esaminati durante la visita ANVUR per il 09/06/2017 (esiti nel verbale n. 17 del 14/06/2017; convocazione prot. n. 16668 del 24/05/2017); sono state inviate linee guida per una più corretta compilazione delle schede dei singoli insegnamenti (prot. n. 20115 del 29/06/2017); è stata formulata agli organi di Ateneo una proposta di revisione delle Commissioni Paritetiche (prot. n. 20684 del 05/07/2017) e sono state redatte linee guida per la composizione delle suddette Commissioni, rivolte ai CdS (prot. n. 26196 del 14/09/2017); è stato redatto un documento per la revisione dei processi di assicurazione della qualità, trasmesso direttamente agli Organi di Ateneo (prot. n. 22589 del 27/07/2017); è stato organizzato un incontro con i CdS valutati a distanza del NdV allo scopo di fornire una guida all'autovalutazione in relazione ai

processi di assicurazione della qualità e miglioramento continuo (06/09/2017 ore 9.30-11.30); è stata data disponibilità da parte del PQA a partecipare alle giornate di orientamento rivolte agli studenti, con lo scopo di illustrare il loro ruolo nei processi di assicurazione della qualità (prot. n. 26173 del 14/09/2017); sono state trasmesse agli Organi di Ateneo le considerazioni del PQA sullo stato di avanzamento del monitoraggio e sugli interventi necessari, conseguenti alla relazione finale ANVUR, in merito a Ricerca e Indicatori di sistema (prot. n. 30828 del 23/10/2017); sono state elaborate e trasmesse linee per l'analisi della domanda di formazione e per le consultazioni delle parti interessate (prot. n. 33126 del 15/11/2017); il PQA ha poi formulato alcune osservazioni sulle modifiche proposte per lo Statuto e il Regolamento generale di Ateneo, trasmesse agli Organi di Ateneo (prot. n. 2433 del 01/02/2018); è stata inviata ai Dipartimenti una lettera per il riordino del sistema di mutuaione fra gli insegnamenti (prot. 3062 n. 07/02/2018); il PQA ha inoltre formulato opinioni e proposte in merito al Piano Strategico di Ateneo 2018/2020 soprattutto per quanto riguarda le politiche di assicurazione della qualità (verbali riunioni PQA n. 23 del 21/02/2018, n. 24 del 06/03/2018, n. 25 del 14/03/2018); il PQA ha predisposto, insieme alla sig. Carmela Nicoletti, un questionario da sottoporre online ai CdS per l'autovalutazione dei processi di qualità in relazione agli indicatori R3 di AVA2, realizzato attraverso un modulo Google Forms (verbale del PQA n. 28 del 04/04/2018).

VI. PQA e rapporto con gli Organi di Governo di Ateneo

Il PQA, nel periodo che va dall'ottobre 2016 all'aprile 2018, ha costantemente informato gli Organi di Governo e di Amministrazione di Ateneo di primo riferimento (Rettore, Nucleo di Valutazione, Senato Accademico, Direttore Generale) di ogni iniziativa intrapresa, non mancando di trasmettere tutti i documenti relativi, contenenti dati, relazioni specifiche, pareri, linee guida e altre indicazioni sull'assicurazione della qualità indirizzate tanto agli Organi stessi quanto alle strutture, quali Scuole e Dipartimenti. In particolar modo, il PQA ha espresso pareri analitici sugli esiti della visita ANVUR e sulle azioni da intraprendere in rapporto alla Relazione finale della CEV, con speciale attenzione per i requisiti di sistema, che coinvolgono direttamente le attività di *governance* all'interno dell'Ateneo. Inoltre, ha fornito consulenza per la redazione di alcuni punti del nuovo Piano strategico, nonché del nuovo Statuto e del nuovo Regolamento generale di Ateneo.

L'interlocuzione con gli Organi di Ateneo, svoltasi da parte del PQA soprattutto per vie documentali, ha avuto limitati riscontri sullo stesso piano, mentre è stata più intensa a livello informale e per le vie brevi, soprattutto nella persona del Prorettore vicario. Il PQA, come già sottolineato nella precedente relazione (http://blog.uniurb.it/wp-content/files_mf/1477117573RelazioneAnnualePresidiidellaQualit%C3%A0PdQ07062016.pdf), ritiene che un'ulteriore intensificazione a livello formale dello scambio di documenti e opinioni, come anche un maggiore coinvolgimento diretto del PQA nei processi di AQ promossi dagli Organi di Ateneo, darebbe nuovo impulso e nuova linfa alla diffusione della cultura della qualità e al miglioramento continuo dell'attività dell'Ateneo in tutte le sue componenti.