



## RELAZIONE PQA 2018/19

**Approvata nella seduta del SA del 17/9/2019 con delibera n. 156/2019 e del CDA del 20/09/2019 con delibera n.223/2019**

### 1. Introduzione

In questo documento, il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) sintetizza le principali attività svolte con particolare riferimento al periodo giugno 2018-settembre 2019.

Si fa presente che in tale arco temporale il PQA è stato esplicitamente inserito all'interno dello Statuto tra gli organismi di Ateneo (D.R. n. 548/2018 del 06/11/2018). Inoltre, con D.R. n. 137/2019 del 16 aprile 2019, il PQA si è dotato di un proprio Regolamento di funzionamento, in conformità del quale si è provveduto ad integrare i suoi componenti come da D.R. n. 180/2019 del 17 maggio 2019. La nuova composizione del PQA non solo permette una maggiore rappresentatività dei docenti di tutte le aree dell'Ateneo, ma anche una maggiore incisività delle azioni del PQA stesso presso tutte le strutture decentrate.

Con provvedimento del Direttore Generale n. 240/2019 del 27/05/2019 è inoltre stato costituito un gruppo di lavoro "Accreditamento Periodico AVA (Accreditamento, Valutazione, Autovalutazione) 2020" finalizzato alla gestione e svolgimento delle attività di raccolta e predisposizione dei dati, di stesura degli atti e dei documenti necessari al completamento del procedimento di accreditamento AVA 2020. Tale gruppo che fornisce, inoltre, supporto al PQA è costituito da PTA ed è coordinato dal Direttore Generale al quale sono riportati gli esiti delle attività inerenti il sistema di AQ.

L'attività del Presidio è stata continuativa e nei mesi giugno 2018-luglio 2019 l'organismo si è riunito con un'elevata frequenza. In particolare si tratta di 24 riunioni (06/06/2018, 27/06/2018, 12/09/2018, 18/09/2018, 26/09/2018, 10/10/2018, 16/10/2018, 24/10/2018, 31/10/2018, 13/11/2018, 26/11/2018, 28/11/2018, 12/12/2018, 23/01/2019, 07/02/2019, 27/02/2019, 06/03/2019, 27/03/2019, 17/04/2019, 09/05/2019, 22/05/2019, 29/05/2019, 05/06/2019, 26/06/2019). Il resoconto dei lavori delle adunanze del PQA è disponibile online ([http://blog.uniurb.it/wp-content/files\\_mf/1551440347Riepilogoverbalidal17\\_04\\_2018a131\\_12\\_2018.pdf](http://blog.uniurb.it/wp-content/files_mf/1551440347Riepilogoverbalidal17_04_2018a131_12_2018.pdf); [http://blog.uniurb.it/wp-content/files\\_mf/1558448393Riepilogoverbalidal01\\_01\\_2019a19\\_05\\_2019ocx.pdf](http://blog.uniurb.it/wp-content/files_mf/1558448393Riepilogoverbalidal01_01_2019a19_05_2019ocx.pdf); [http://blog.uniurb.it/wp-content/files\\_mf/1568182800Riepilogoverbalidal22\\_5a126\\_6\\_2019.pdf](http://blog.uniurb.it/wp-content/files_mf/1568182800Riepilogoverbalidal22_5a126_6_2019.pdf))

Il PQA ha tenuto un costante contatto con le strutture preposte alla didattica e alla ricerca, in particolar modo con i Dipartimenti, le Scuole e i Corsi di Studio (CdS). Ha operato ai fini dell'applicazione del decreto AVA 2.0, allo scopo di programmare su questa base le nuove attività. Per i 9 CdS visitati da ANVUR si sono attuate azioni, sono stati messi a punto strumenti di controllo, adottati e condivisi gli stessi con gli attori del sistema AQ, si è provveduto a monitorare le risultanze delle attività implementate e sono stati formulati *feedback*. Si è proceduto, inoltre, a organizzare audizioni con i referenti dei 9 CdS per accertarsi del superamento delle criticità riportate nella relazione finale della CEV.

Inoltre, il lavoro si è concentrato sulla diffusione e la promozione della cultura della Qualità sia per quanto riguarda la componente del personale (docente e tecnico-amministrativo) sia per la componente studentesca.



Oltre alle evidenze formali citate nel presente rapporto, si rimanda comunque al sito istituzionale del PQA ([www.uniurb.it/presidiodellaqualita](http://www.uniurb.it/presidiodellaqualita)) nel quale sono consultabili ulteriori documenti relativi ai lavori svolti.

L'organizzazione della presente relazione ricalca le funzioni attribuite al PQA dalle vigenti Linee Guida ANVUR "Accreditamento Periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio Universitari" (10/08/2017):

*La presenza del PQA in ogni Ateneo costituisce un requisito per l'accREDITamento. Il PQA supervisiona lo svolgimento adeguato e uniforme delle procedure di AQ di tutto l'Ateneo, sulla base degli indirizzi degli Organi di Governo. Ogni Ateneo è libero di determinarne la composizione e il funzionamento. Di norma comprende competenze e responsabilità utili per assicurare la realizzazione del monitoraggio dei CdS e gli adempimenti relativi alla AQ a livello di Ateneo e nei CdS. In particolare:*

- organizza e verifica la compilazione delle SUA-CdS, SUA-RD e le Schede di Monitoraggio annuale per ogni CdS;
- coordina e supporta le procedure di AQ a livello di Ateneo (CdS e Dipartimenti).

*Il PQA assicura lo scambio di informazioni con il Nucleo di Valutazione e l'ANVUR, raccoglie i dati per il monitoraggio degli indicatori, sia qualitativi che quantitativi, curandone la diffusione degli esiti. Attiva ogni iniziativa utile a promuovere la qualità all'interno dell'Ateneo. Monitora infine la realizzazione dei provvedimenti intrapresi in seguito alle raccomandazioni e/o condizioni formulate dalle CEV in occasione delle visite esterne. Nel complesso, mentre il NdV è responsabile delle attività di valutazione vere e proprie, in termini di risultati conseguiti e azioni intraprese, il PQA organizza e coordina le attività di monitoraggio e la raccolta dati preliminare alla valutazione vera e propria. Il PQA, di norma, non è preposto a svolgere verifiche e valutazioni. Il diagramma seguente sintetizza il ruolo del PQA nell'articolazione dei processi di valutazione interni all'Ateneo:*



## 2. Supervisione dello svolgimento adeguato e uniforme delle procedure di AQ di tutto l'Ateneo, sulla base degli indirizzi degli Organi di Governo

Al fine di assicurare lo svolgimento adeguato e uniforme delle procedure di AQ, il PQA ha interagito con gli Organi di Governo dell'Ateneo supervisionando e collaborando attivamente nella definizione di linee programmatiche e di strumenti regolamentari. A titolo esemplificativo, il PQA, ha fornito le proprie osservazioni sulla bozza di Piano Strategico 2018-2020 e sul Regolamento Generale di Ateneo, con particolare riferimento alle segnalazioni relative alle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti.

Il PQA ha provveduto ad aggiornare il documento inserito nel quadro D1 di tutte le schede SUA-CDS inerente la "Struttura organizzativa e responsabilità a livello di Ateneo" che illustra le articolazioni/attribuzioni di attività, compiti, funzioni, competenze, responsabilità e gli organi preposti alle diverse funzioni connesse alla conduzione dei Corsi di Studio.



### 3. Organizzazione e verifica della compilazione delle SUA-CdS, SUA-RD e le Schede di Monitoraggio annuale per ogni CdS

#### 3.1 Organizzazione della compilazione

L'organizzazione della compilazione delle schede SUA-CDS è stata promossa dalla struttura amministrativa di supporto al PQA, identificata nell'*Ufficio Accreditamento, progettazione corsi di studio e politiche della qualità* per il periodo di riferimento della presente relazione. In particolare, è stata pianificata la tempistica di compilazione di ogni quadro in base ad una programmazione di Ateneo a cui Scuole e Dipartimenti si sono attenute per un coordinamento di tutte le attività necessarie alla corretta chiusura della Banca Dati ai fini dell'accREDITamento dei CdS. (prot. n.6533 del 13 marzo 2018; prot. n. 19073 del 9 agosto 2018; prot. n. 762 dell'11 gennaio 2019). Ai fini della compilazione delle schede di monitoraggio annuale (SMA) e dei Rapporti di Riesame Ciclici (RRC) il PQA ha organizzato il processo, fissando scadenze e inviando riferimenti normativi e indicazioni operative in base alle linee guida ANVUR. Inoltre, per i RRC, il PQA ha identificato i CdS tenuti alla predisposizione del documento. (Prot. n. 21102 del 13 settembre 2018).

In fase di stesura delle schede SUA-CDS, delle SMA e dei RRC è stato fornito supporto tecnico, operativo e amministrativo sia dai componenti del PQA che dall'Ufficio di supporto con tutti i mezzi di comunicazione ritenuti utili (incontri, telefonate, mail ecc.).

Il PQA ha altresì gestito l'organizzazione della compilazione delle Relazioni Annuali delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS): è stato effettuato un incontro con i componenti delle CPDS e i Presidenti delle Scuole (prot. n. 25341 del 18 ottobre 2018, prot. n. 28680 del 20 novembre 2018), sono state predisposte e trasmesse linee guida per la stesura delle Relazioni Annuali e sono state fornite le tempistiche per l'efficace svolgimento di tutte le attività connesse all'approvazione e trasmissione previste dalla normativa vigente.

La compilazione della SUA-RD nell'anno di riferimento non è stata attiva nella banca dati ministeriale; tuttavia, l'Ateneo ha adottato lo schema predisposto da ANVUR per la SUA-RD ai fini della redazione della relazione annuale della ricerca (allegata all'approvazione del bilancio consuntivo). Il Responsabile dell'Ufficio Ricerca e Relazioni Internazionali, nonché componente del PQA, ha organizzato la compilazione di detta Relazione fissando scadenze e inviando indicazioni per una stesura uniforme da parte di tutti i Dipartimenti (Nota mail del 16/01/2019).

#### 3.2 Monitoraggio della compilazione

In generale, per adempiere al monitoraggio, il PQA ha innanzitutto intensificato il confronto con i CdS/Gruppi AQ/Referenti AQ di Scuole/CdS attraverso trasmissione di documenti, organizzazione di incontri collegiali e partecipazione in scambi/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.

In particolare, l'attività di monitoraggio sulla SUA-CDS trova riscontro nell'esito delle verifiche effettuate dall'Ufficio di supporto al PQA ai fini dei requisiti qualitativi e quantitativi necessari per l'accREDITamento dei CdS (verbali n. 32 del 23 maggio 2018, n. 36 del 18 settembre 2018, n. 46 del 7 febbraio 2019).

La stessa verifica è stata effettuata sulle SMA per le quali il PQA si è accertato che tutti i CdS avessero espletato l'adempimento e ha svolto un monitoraggio analizzando le schede e formulando delle osservazioni interne (verbali n. 42 del 13/11/2018 e 43 del 28/11/2018).

Particolare attenzione è stata rivolta ai RRC dei quali il PQA ha analizzato puntualmente le risultanze formulando osservazioni che i CdS hanno recepito in un'ottica di miglioramento



continuo. (Prot. n. 21102 del 13/09/2018, verbali n. 42 del 13/11/2018 e 43 del 28/11/2018 e lettere prot. n. 30858 del 07/12/2018, 30860 del 07/12/2018, prot. n. 30861 del 07/12/2018, 30863 del 07/12/2018, 30869 del 07/12/2018, 30873 del 07/12/2018, 30870 del 07/12/2018, 31547 del 13/12/2018, 31541 del 13/12/2018).

Come deliberato dal Senato Accademico nella seduta del 18 dicembre 2018 (Del. n. 202/2018), il PQA sta altresì ultimando l'analisi delle Relazioni annuali delle CPDS.

Il Responsabile dell'Ufficio Ricerca e Relazioni Internazionali, nonché componente del PQA, ha illustrato la Relazione sulla Ricerca, redatta sullo schema della SUA-RD, predisposta dai Dipartimenti nell'anno 2018, analogamente a quanto avvenuto anche nell'incontro della Commissione Ricerca del 17/04/2019 (verbale n. 51 del 09/05/2019).

#### **4. Coordinamento e supporto alle procedure di AQ a livello di Ateneo (CdS e Dipartimenti)**

##### *4.1 Coordinamento procedure AQ*

Il PQA ha attuato azioni di coordinamento per garantire lo svolgimento adeguato e uniforme delle procedure di AQ di tutto l'Ateneo.

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 e ha coordinato la realizzazione di una sezione web riepilogativa di tutte le CPDS di Ateneo, contenente anche i contatti di tutti i componenti per una più efficace comunicazione. (<https://www.uniurb.it/ateneo/governance/presidio-della-qualita-e-commissioni-di-ateneo/commissioni-paritetiche-docenti-studenti>).

Inoltre, il PQA ha predisposto una documentazione sulle CPDS per gli Organi di governo affinché si potesse intervenire sull'apparato regolamentare dell'Ateneo in funzione sia di quanto richiesto da ANVUR sia delle esigenze legate alla struttura organizzativa propria dell'Ateneo urbinato; tale azione ha portato alla modifica del Regolamento Generale di Ateneo e all'avvio della fase di revisione dei regolamenti dei Dipartimenti e delle Scuole.

Al fine di uniformare i contenuti delle informazioni riguardanti gli obiettivi della formazione indicati nella SUA-CdS, il Presidio della Qualità di Ateneo ha prodotto "Linee guida per la compilazione delle schede degli insegnamenti" con l'intento di fornire tutte le indicazioni utili per la loro corretta compilazione così da coordinarne la redazione in maniera uniforme.

Per avviare il percorso finalizzato a uniformare le attività di progettazione e gestione del CdS, il Presidio di Qualità di Ateneo ha predisposto e reso disponibili a CdS, Scuole, Dipartimenti, le "Linee guida per la redazione del documento di gestione del corso di studio", suggerendone l'utilizzazione da parte dei CdS per aggiornare i documenti di gestione dei corsi anche in base alle richieste dell'ANVUR.

Il PQA ha analizzato le SMA prodotte nel 2018 dai CdS evidenziando gli elementi ricorrenti nelle modalità di redazione delle stesse. Grazie a tale analisi è stato possibile mettere in luce diversi aspetti comuni a molti CdS descritti nella "Relazione del presidio della qualità sulla attività svolte al fine di migliorare la compilazione delle schede di monitoraggio annuale da parte dei cds dell'università di Urbino" e si è ravvisata la necessità di rendere più uniforme la stesura delle SMA fornendo ai CdS delle Linee Guida utili alla loro redazione (Lettere Prot. n. 35202 del 10/09/2019)

##### *4.2 Supporto alle procedure AQ*



Il PQA ha esercitato un'azione di supporto e stimolo ai processi di assicurazione della qualità. Ai fini di una più efficace organizzazione dei processi, è stato prodotto lo Schema di Monitoraggio processi AQ nel quale si evidenziano la tempistica, le fasi del processo, gli attori, le attività e gli output documentali che scaturiscono da ogni step ([http://blog.uniurb.it/wp-content/files\\_mf/1527070670SchemaPQAmontoraggioprocessiAQ.pdf](http://blog.uniurb.it/wp-content/files_mf/1527070670SchemaPQAmontoraggioprocessiAQ.pdf)).

Il PQA ha altresì mappato la corrispondenza tra i quadri delle schede SUA-CDS con i Requisiti CDS R3 di AVA 2.0.

Un ausilio concreto ai CdS (in particolare quelli oggetto di valutazione da parte dell'ANVUR) è stato fornito attraverso la predisposizione di una tavola sinottica. È stata condivisa con i referenti dei CdS e con il NdV una reportistica uniforme (foglio di lavoro Excel), strutturata in maniera sinottica e in grado di fornire diverse informazioni, anche a livello comparativo. Inizialmente, la prima stesura conteneva dati relativi a criticità da risolvere (segnalazioni/raccomandazioni); azioni correttive e tempistica; responsabili azione; esiti; documenti a supporto. In un secondo momento, lo strumento è stato ampliato per tenere sotto controllo lo stato di avanzamento delle azioni intraprese, inserendo una strutturazione cronologica delle stesse e aggiungendo l'apposita sezione nella quale il PQA annota le proprie considerazioni e le richieste ulteriori di intervento nonché un parere intermedio sintetico del Presidio sul grado di assolvimento del rilievo ANVUR da parte del CdS, sia per le segnalazioni (B) sia per le raccomandazioni (C). Nel caso di azioni ancora in corso di attuazione sono inserite scadenze da rispettare. Lo strumento è 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 AVA 2.0. 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.

Il PQA ha prodotto una check-list per il monitoraggio continuo dei processi AQ CdS, di cui la tavola sinottica sopra citata è parte integrante, che utilizza un modulo Google che fornisce dati di sintesi al CdS e all'Ateneo relativamente agli indicatori R3. La check-list è un supporto ai CdS per il monitoraggio continuo dei processi AQ e, operativamente, consiste in una serie di domande di autovalutazione che verificano la rispondenza delle attività intraprese dai CdS rispetto ai punti di attenzione AVA 2.0. Nel corso della compilazione, qualora il CdS risponda negativamente al soddisfacimento del requisito in esame, il sistema propone una maschera di approfondimento che descrive gli aspetti da prendere in considerazione per il superamento della criticità rilevata.

Al termine della compilazione il CdS ha a disposizione un report riepilogativo dello stato di avanzamento dei propri processi AQ su cui lavorare (link: <https://goo.gl/forms/D2b7j6t4RbgWosw92>).

A sostegno delle attività dei CdS e dei Dipartimenti, in vista della conclusione del processo di accreditamento periodico, il PQA accompagna i CdS negli ultimi adempimenti del percorso, al fine di monitorare tempi, esiti e documentazione delle azioni ultimative dei corsi. Sono state previste occasioni di confronto, nell'autunno 2019, rivolti ai responsabili dei CdS, a un referente amministrativo ed eventualmente a un referente AQ. Alla fine di novembre dovrà essere disponibile la versione definitiva delle tavole sinottiche. A dicembre il PQA formulerà il parere finale che sarà trasmesso al Nucleo di Valutazione. Quest'ultimo, infine, provvederà a compilare per ogni CdS la *Scheda di verifica superamento criticità del Corso di Studio* richiesta da ANVUR. (Prot. n. 28500 del 22 luglio 2019).

L'attività di consulenza del PQA ha interessato anche l'Area della Ricerca e della Terza Missione. La Commissione Ricerca e la Commissione Territorio hanno proposto delle Linee guida per



l'organizzazione delle strutture dipartimentali di AQ rendendo omogenea e chiara l'organizzazione delle suddette strutture affinché i Dipartimenti potessero efficacemente perseguire gli obiettivi strategici identificati dall'Ateneo. Tali proposte sono state sottoposte all'attenzione del PQA (nota Prot. n. 875 del 14/01/2019) che ha formulato un proprio giudizio (nota prot. n. 2602 del 04/02/2019).

## **5. Assicurazione dello scambio di informazioni con il Nucleo di Valutazione e l'ANVUR**

Il PQA ha costantemente informato il NdV il quale è risultato destinatario di specifiche comunicazioni e ha ricevuto sempre per conoscenza qualsiasi nota che il PQA abbia trasmesso ai vari attori istituzionali.

Lo scambio di informazioni è stato reso più efficace durante appositi incontri (es. 14/11/2018, 14/06/2019) che hanno anche sortito esiti a livello di Ateneo (es. convocazione Senato Accademico straordinario del 04/12/2018, prot. 29770 del 29 novembre 2018).

In particolare, il PQA ha interagito con il NdV in merito allo stato di avanzamento degli adempimenti richiesti da ANVUR ai 9 CdS visitati in sede di accreditamento, condividendo con lo stesso gli strumenti per il monitoraggio e trasmettendo i vari aggiornamenti al NdV (lettere prot. n. 6873 del 21/03/2019, prot. n. 25572 del 05/07/2019) e ai CdS (lettere prot. n. 31442 del 12/12/2018, prot. n. 21797 del 13/06/2019).

Il PQA ha partecipato ad incontri informativi organizzati, in particolare da ANVUR e CRUI, nel periodo preso in considerazione che hanno rappresentato un momento di formazione e confronto per lo scambio di informazioni rilevanti in merito al sistema AVA, alla progettazione e gestione sostenibile dei corsi di studio, alla rilevazione delle opinioni studenti e al Cruscotto degli indicatori. Di seguito se ne citano alcuni:

- 22 febbraio 2018: Assemblea generale del CoDAU "L'assicurazione della Qualità oltre l'accreditamento...";
- 3 e 4 maggio 2018: Corso CRUI "(Ri)Progettazione in qualità dei corsi di studio: regole, documenti e strumenti";
- 13 marzo 2019: CRUI "Seminario di aggiornamento su AVA (DM 6/2019)"; 8 novembre 2018 - Università degli Studi di Macerata "Progettazione e gestione sostenibile dei corsi di studio";
- 3 luglio 2019: Incontro ANVUR sulle "Linee Guida per la rilevazione delle opinioni degli studenti";
- 3 luglio 2019: Incontro CRUI con i Presidenti dei Presidi della Qualità

## **6. Raccolta dei dati per il monitoraggio degli indicatori, sia qualitativi che quantitativi, curandone la diffusione degli esiti**

Il PQA ha acquisito i dati relativi agli indicatori di Ateneo suddivisi per i seguenti gruppi:

- Gruppo A - Indicatori Didattica (DM 987/2016, allegato E)
- Gruppo B - Indicatori Internazionalizzazione (DM 987/2016, allegato E)
- Gruppo C - Indicatori di qualità della ricerca e dell'ambiente di ricerca (DM 987/2016, allegato E)
- Gruppo D - Sostenibilità economico finanziaria (DM 987/2016, allegato E)
- Gruppo E - Ulteriori Indicatori per la valutazione della didattica (DM 987/2016, allegato E)



- Indicatori di Approfondimento per la Sperimentazione - Percorso di studio e regolarità delle carriere
- Indicatori di Approfondimento per la Sperimentazione - Soddisfazione e Occupabilità
- Indicatori di Approfondimento per la Sperimentazione - Consistenza e Qualificazione del corpo docente

Per il monitoraggio degli indicatori è stato prodotto un report che analizza quelli pubblicati da ANVUR nella banca dati SUA (e aggiornati al 29/06/2019).

I dati dell'Ateneo sono stati confrontati con due *benchmark* di riferimento, il dato nazionale e quello di area geografica (Centro Italia) che – pur scontando qualche difetto di comparabilità legato alla diversa caratteristica dell'offerta formativa di vari Atenei dell'area – permette un raffronto con i competitors territoriali più vicini. I dati sono stati riportati nella serie storica più ampia possibile, in genere per 4 o 5 anni.

È stata data diffusione degli esiti di tale attività di monitoraggio attraverso la trasmissione al Nucleo di Valutazione e agli organi di Ateneo (prot. n. 33233 del 27 agosto 2019).

Inoltre, il Presidio della Qualità di Ateneo ha raccolto i dati derivanti da diverse fonti quali il Cruscotto ANVUR, la Banca Dati Alma Laurea, le rilevazioni dei questionari studenti, ESSE3.

I dati così raccolti, per tutti i 34 CdS dell'Ateneo, sono stati inseriti in un foglio di calcolo elettronico e rielaborati in formato grafico per consentire un'immediata lettura del posizionamento del CdS e dei *trend*. Tali elaborazioni statistiche sono state poi diffuse ai Corsi di Studio al fine di aggiornare le schede SUA-CDS 2019 (quadri B6, B7, C1 e C2), compilare le Schede di Monitoraggio Annuali, redigere le Relazioni Annuali delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti. (Prot. n. 33554 del 29/08/2019).

Un'attività di rilevante importanza di monitoraggio degli indicatori è stata effettuata dal PQA su quelli relativi alla compilazione dei questionari di rilevazione delle opinioni degli studenti.

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).

Al fine di organizzare al meglio tutto il processo di gestione dei questionari di rilevazione dell'opinione degli studenti, terminata la revisione dello stesso, il Presidio ha incontrato in data 26 novembre 2018 il personale coinvolto in tale attività. Il nuovo questionario, integrato in base alle indicazioni delle CPDS, è stato somministrato agli studenti a partire dal 1 dicembre 2018 (rilevazione per l'anno accademico 2018/2019).

Tramite il portale sopra citato 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.

Poiché la somministrazione e l'analisi dei questionari degli studenti è parte importante del processo di autovalutazione, valutazione ed accreditamento, il PQA ha monitorato anche l'indicatore relativo all'accesso da parte dei docenti alle proprie valutazioni.



Un primo esito dello stato di visualizzazione è stato rilevato in data 25/07/2019, i cui risultati sono stati inviati al personale docente e a Dipartimenti/Scuole/CdS sia a scopo di informazione che di sensibilizzazione al processo di presa in carico delle valutazioni (Prot. n. 29321 del 26/07/2019). L'aggiornamento di tale indicatore avverrà con una certa periodicità, grazie anche all'implementazione di un sistema automatico di rilevazione dello stato di avanzamento delle visualizzazioni reso disponibile al PQA nella piattaforma my.uniurb.it.

Il PQA ha inviato al NdV una dettagliata relazione sulle opinioni degli studenti, in due momenti, che tratta gli argomenti previsti dalle linee guida ANVUR per i NdV (lettera prot. n. 12334 del 12/04/2019; lettera prot. n. 35201 del 10/09/2019): il PQA ha provveduto a fornire ai corsi di studio una serie di analisi integrative alla relazione già prodotta in data 12 aprile 2019 dal titolo "analisi e valutazione dei questionari studenti a.a. 2017/2018". In particolare sono stati richiesti dati al Responsabile dell'area Attività Sistemistiche e Software Gestionali e Documentali che consentissero di perfezionare le analisi in merito al grado di copertura delle rilevazioni. Sono stati inoltre elaborati i dati in merito alle opinioni degli studenti al fine di fornire a tutti i corsi di studio una serie di tabelle e grafici contenenti:

- Elaborazione dei questionari sulle opinioni degli studenti "frequentanti" e "non" sulla didattica A.A. 2017/2018- - TABELLE CDS – Medie Ponderate (tabelle e Grafici)
- Suggerimenti studenti a.a. 17/18 (tabelle e grafici);
- Opinioni studenti "frequentanti" e "non" sulla didattica Confronto a.a. 2016/2017 - a.a. 2017/2018;
- Opinioni degli studenti "frequentanti" e "non" sulla didattica Confronto Suggerimenti a.a. 2016/2017 - a.a. 2017/2018.

Inoltre, la relazione descrive anche l'efficacia nella gestione del processo di rilevazione in termini del grado di copertura del CdS nonché il livello di soddisfazione degli studenti in termini di medie del CdS evidenziando gli scostamenti più significativi.

## **7. Attivazione di ogni iniziativa utile a promuovere la qualità all'interno dell'Ateneo**

L'Università di Urbino Carlo Bo adotta un sistema di Assicurazione della Qualità, sviluppato in conformità al documento "Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario Italiano" dell'ANVUR, allo scopo di diffondere capillarmente la cultura della qualità e orientare al miglioramento continuo tutte le attività interne e l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati in ordine alle attività di didattica, di ricerca e terza missione.

Coerentemente con i principi espressi nello Statuto, con la *mission* e i valori che caratterizzano l'Ateneo urbinato, è stato adottato nel 2018 un documento di adozione della Politica per la Qualità di Ateneo che si prefigge una sistematica attività di informazione, sensibilizzazione e formazione rivolta a tutto il personale, nella convinzione che solamente l'azione sinergica di tutte le sue componenti, nessuna esclusa, possa garantire un reale percorso verso l'attuazione di politiche per la qualità.

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 e il ruolo e la partecipazione alle CPDS (Prot. n.28618 del 23 luglio 2019).

## **8. Monitoraggio della realizzazione dei provvedimenti intrapresi in seguito alle raccomandazioni e/o condizioni formulate dalle CEV in occasione delle visite esterne**

Con riferimento alle attività del PQA di cui alla presente sezione della Relazione, sono state intraprese azioni sia per le raccomandazioni relative ai CdS visitati (AQ5) sia per quelle registrate a livello di Ateneo/Dipartimenti (AQ1-4,6,7).

Per le prime, sono stati messi a punto strumenti operativi quali la tavola sinottica e la check list, già descritte nel paragrafo 4.2. Il PQA si è altresì fatto promotore di audizioni con i vari attori coinvolti nel CdS visitati (cfr. 4.2) nonché ha interagito con il NdV sullo stato di avanzamento dei provvedimenti intrapresi in seguito alle raccomandazioni (e segnalazioni) formulati dalla CEV in occasione della visita, come illustrato nel paragrafo 5.

Per le seconde, il PQA ha predisposto una tabella riepilogativa che assolve alle seguenti funzioni: riporta le segnalazioni e le raccomandazioni ANVUR per ogni AQ; elenca in maniera sintetica le azioni intraprese per il superamento delle criticità; contiene spunti di riflessione su eventuali ulteriori attività che potrebbero essere implementate per una più efficace risposta ai rilievi della CEV (verbale n. 5 del 10/09/2019).

*Ai sensi dell'art. 26 del vigente Statuto il PQA ha la finalità di formulare raccomandazioni e linee guida per favorire l'adozione di adeguate politiche della qualità, monitorare l'efficace svolgimento delle procedure di assicurazione della qualità e di accreditamento dell'Ateneo, proponendo strumenti comuni ed attività formative ai fini della loro applicazione.*

Ai fini dell'espletamento del proprio ruolo, il PQA si rende disponibile a contribuire al miglioramento delle politiche di incentivazione per la diffusione della cultura della qualità, in un'ottica programmatica e sistemica, al fine di coinvolgere in maniera più proattiva gli attori interni ed esterni (con particolare riguardo alla componente studentesca).

Il PQA si rende anche disponibile a collaborare all'aggiornamento del Documento di descrizione dei processi di assicurazione della qualità che illustri, in modo strutturato e organico, i processi e i meccanismi volti ad indirizzare tutte le attività al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo definiti dai vertici dell'Ateneo, a monitorarne l'efficacia in termini di risultati ottenuti e a promuovere il miglioramento continuo della qualità in tutti i principali ambiti di riferimento.

Nella *Relazione Finale Sistema* della visita di accreditamento periodico, per l'AQ1.B3, la CEV ha sottolineato che per le Lauree Magistrali "in generale viene monitorata la verifica dei requisiti curriculari, mentre non è ancora ben definita quella della preparazione individuale". A tale proposito, si suggerisce di mettere a sistema la gestione della VPP (Verifica delle Personale Preparazione) delle Lauree Magistrali e, analogamente, di fornire indicazioni procedurali omogenee anche per le VPI (Verifica della Preparazione Iniziale) dei Corsi di Laurea triennali e a Ciclo Unico.

Nella *Relazione Finale Sistema* della visita di accreditamento periodico, la CEV ha anche rilevato che "mancano evidenze che il contributo degli studenti sia effettivamente sollecitato e tenuto in considerazione" nei diversi livelli degli organi decisionali. Il PQA segnala l'opportunità di rendere più evidente la partecipazione degli studenti ai processi decisionali concernenti la qualità della formazione; a tale scopo è importante che gli atti deliberativi, a tutti i livelli (Scuole, Dipartimenti,



1506  
UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI URBINO  
CARLO BO

PQA  
PRESIDIO  
DELLA QUALITÀ  
DI ATENE0

Senato, Consiglio di Amministrazione), diano evidenza che il contributo degli studenti sia stato effettivamente tenuto in considerazione.

Sulla stessa linea, il PQA rammenta di esplicitare negli atti deliberativi, a tutti i livelli, i riferimenti alle politiche di qualità, alla sostenibilità dell'offerta formativa e alle linee strategiche al fine di mostrare la coerenza tra gli indirizzi programmatici e le scelte effettuate. Ciò renderebbe maggiormente evidente che le azioni intraprese dalle strutture periferiche sono plausibili e coerenti con le politiche e le linee strategiche di ateneo; inoltre, garantirebbe la tracciabilità, a livello di ateneo, dell'implementazione di un processo PCDA.

