



**PRESIDIO DELLA QUALITA'**

# **ASSICURAZIONE QUALITA' DI ATENEO**

## ***Relazione sull'attività svolta nel 2014***

Questa seconda Relazione, come la precedente, ha lo scopo di aggiornare la governance di Ateneo sulle attività svolte, preminentemente dal Presidio di Qualità nonché dagli altri organismi di Ateneo come le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS) e i Presidi di Qualità dei Corsi di Studio (CdS).

Il resoconto precedente comprendeva le attività svolte dal principio dell'anno 2013 fino alla riunione del PQA che si era svolta il 9 luglio 2013. Dopo quella si sono svolte ulteriori riunioni, come da calendario seguente:

- 28 marzo 2014 – Incontro con il NdV
- 10 Gennaio 2014
- 27 gennaio 2014
- 18 febbraio 2014
- 11 giugno 2014.

Il suddetto calendario non comprende le riunioni che si sono svolte con i Coordinatori dei CdS ed i presidi di AQ dei CdS, di seguito dettagliate:

- 5 novembre 2013, riunione di insediamento delle CPDS
- 19 novembre 2013, riunione CPDS per avvio preparazione Relazione annuale
- 3 dicembre 2013, riunione CPDS per prosecuzione preparazione Relazione annuale
- 18 dicembre 2013, riunione CPDS per conclusione Relazione annuale
- 15, 16, 22, 23 Gennaio 2014, riunioni dei Coordinatori e dei Presidi di AQ dei CdS, per la messa a punto del Riesame annuale
- 11 marzo 2014, riunione dei Coordinatori e dei Presidi di AQ dei CdS, sul monitoraggio e l'audit (autovalutazione) dei CdS

- 10 giugno 2014, giornata seminariale e formativa rivolta ai componenti delle CPDS, ai Coordinatori ed ai componenti dei Presidi di AQ dei CdS, sulle Linee Guida ANVUR per l'Accreditamento Periodico (AP), la formazione di sistema per il personale docente e non, la prosecuzione della mappatura dei processi, la messa a punto di una procedura standardizzata per la gestione dei reclami degli studenti, lo stato di avanzamento delle azioni migliorative messe a punto con i Riesame 2013 e 2014 e con le attività delle CPDS.

Infine, si fa presente che si sono svolti i seguenti Seminari formativi:

- ✓ 5 novembre 2013, Seminario di aggiornamento professionale sull'Assicurazione Qualità e normativa AVA, destinate le CPDS;
- ✓ 19 novembre 2013, Seminario di aggiornamento professionale sulle modalità di realizzazione della Relazione annuale delle CPDS
- ✓ 14 maggio, sulle "Linee guida ANVUR per l'Accreditamento Periodico (AP) delle sedi e dei CdS telematici", rivolto ai docenti e ricercatori
- ✓ 14 maggio, pomeriggio, sulle suddette "Linee guida", destinatario il top management di Ateneo
- ✓ 30 giugno, sul programma relativo alla Ricerca di Ateneo, rivolto ai ricercatori
- ✓ 10 luglio, sul programma relativo alla Ricerca di Ateneo, rivolto ai docenti.

I principali temi trattati nel corso di quest'ultimo anno, a partire dall'ottobre scorso, sono di seguito sintetizzati.

1. **Messa a punto delle Modalità di organizzazione e verifica dell'aggiornamento delle informazioni contenute nelle SUA-CdS di ciascun Corso di Studio.** Le voci da aggiornare sono: nominativi dei docenti e dei componenti degli organismi (PQA, CPDS, Organismi di coordinamento dei CdS), data della relazione del NdV, reperibilità e riferimenti personali e di uffici, link vari, nominativi rappresentanti studenti, delibere degli organismi di Ateneo, organigramma ateneo, riferimenti servizi per gli studenti, aggiornamenti incontri con le parti sociali, calendari attività formative e date prove di verifica, CV, statistiche carriere studenti, statistiche laureati, rapporto riesame, ecc. E' stato definito come e chi provvede agli aggiornamenti, è stato definito il Responsabile "istituzionale" che è il PQA, che bisogna proseguire nell'addestramento iniziato ed ampliare le persone da coinvolgere, che il PQA deve pianificare e dirigere le fasi operative e devono essere coinvolti i componenti dei presidi di AQ dei CdS.
2. **Messa a punto dell'Organizzazione operativa e verifica dello svolgimento delle procedure di AQ per le attività didattiche.** Sulla base della premessa che il PQA, in stretta integrazione con i presidi AQ dei CdS, deve promuovere periodiche attività di audit dell'AQ della Didattica. Sono stati dunque attivati gli organismi di gestione dei CdS - con l'impegno ad un adeguato addestramento propedeutico - dando priorità alla rilevazione dei dati di carriera degli studenti e al monitoraggio in generale e all'autovalutazione. I suddetti organismi dovranno poi proseguire nella mappatura dei processi e nella identificazione delle criticità relative. Intanto è stata **messa a punto una prima bozza di modulistica (questionari) e documentazione per la rilevazione dei dati e per realizzare il riesame e l'autovalutazione.**
3. **Organizzazione operativa e verifica dell'attività del Riesame dei CdS,** parte integrante dell'attività di AQ della didattica; processo periodico e programmato; ci siamo impegnati a:

- Verificare gli effetti delle azioni correttive intraprese nei precedenti anni accademici
- Collaborare all'attività di Riesame annuale e rilevare e interpretare punti di forza e aree da migliorare in tutte le fasi della didattica;
- Collaborare agli interventi volti a migliorare la soluzione delle criticità evidenziate;
- Collaborare a pianificare il Riesame ciclico (3/5 anni)
- Rammentare a tutti gli interessati che 31 gennaio deve essere approntata la Relazione annuale del Riesame.

Abbiamo poi ritenuto che l'incombenza si svolga esclusivamente nell'ambito del CdS ovvero deve rientrare nei compiti del presidio di AQ, con la responsabilità istituzionale affidata al PQA.

4. **Organizzazione e verifica dei flussi informativi da e per il NdV e le Commissioni Paritetiche docenti-studenti.** Intanto è stato deciso di inviare un promemoria sullo stato dell'AQ di Ateneo al NdV ed alle CPDS, di programmare un incontro istituzionale a tre (NdV, PQA, CPDS), di mettere a punto una modalità standard per regolare le modalità di interazione tra i tre organismi e, in ogni caso, il PQA deve istituzionalizzare un permanente flusso di informazioni e documentazione verso il NdV.
5. **Valutazione dell'efficacia degli interventi di miglioramento e delle loro effettive conseguenze;** premesso che si tratta di un compito precipuo del PQA è stato deciso di organizzare audit appositi sulle criticità rilevate e segnalate, svolgere sedute apposite/dedicate del PQA e degli organismi gestionali dei CdS e lasciare tracce della azioni promosse, assicurare un forte coordinamento con il NdV e gli organismi di vertice dell'Ateneo.
6. Messa a punto delle Modalità di **Organizzazione e verifica dell'aggiornamento delle informazioni contenute nelle SUA-RD dei Dipartimenti di Ateneo.** Le voci da aggiornare sono: obiettivi della ricerca di Dipartimento, elenco delle pubblicazioni, nominativi dei responsabili scientifici di progetti di ricerca, nominativi responsabili eventuali di network internazionali, istituzioni di ricerca, riviste, collane, enciclopedie e trattati, nominativi partecipanti a congressi internazionali, nominativi personale di ricerca, dottorandi, assegnisti, personale tecnico, contabilità fondi di ricerca, evoluzione attività di terza missione, attività di formazione e aggiornamento professionale, ecc. E' stato deciso che Responsabile "istituzionale" della funzione è il PQA, che occorre proseguire nell'addestramento iniziato ed ampliare le persone da coinvolgere, che il PQA deve pianificare e dirigere le fasi operative, che occorre insediare il Presidio di AQ della Ricerca nell'ambito di ciascun Facoltà/Dipartimento, che devono essere coinvolti i componenti dei presidi di AQ dei Dipartimenti ed infine che il PQA deve promuovere periodiche attività di audit dell'AQ della Ricerca.
7. Messa a punto dell'**organizzazione operativa e verifica dello svolgimento delle procedure di AQ per le attività di Ricerca.** In proposito il PQA ha raccomandato di identificare, formalmente, il/i nominativi della/e persona/e che si occupano del presidio di Qualità; di programmare la redazione della Scheda SUA-RD ed, infine, di istituzionalizzare la redazione della Relazione annuale della Ricerca di Ateneo.
8. Messa a punto della **Procedura di AQ di Informazione e supporto, Modello di AQ del CdS- Ruoli e funzioni, Monitoraggio, Riesame, Modello di AQ-descrizione dei processi, Modello di AQ- documentazione, Modello di AQ-comunicazione e informazione.** I testi di tali procedura sono qui allegati e pertanto, per ragioni di sintesi, si evita la loro descrizione.

9. Messa a punto delle **Modalità di divulgazione agli studenti del modello di AQ dell'Ateneo**. Si è ritenuto utilizzare la Modalità di inserire il richiamo alla strategia di AQ dell'Ateneo nell'ambito della parte introduttiva del Manifesto agli Studi, nonché di permettere agli studenti un facile accesso al Modello stesso. Ciò è coerente anche con le linee generali del sistema AVA, in materia di massima diffusione della cultura della Qualità e di trasparenza delle informazioni agli studenti.
10. E' stata **reimpostata l'attività di Riesame**, ampliando ulteriormente le responsabilità gestionali ed operative ai componenti dei Presidi di Qualità e dei GAV-Gruppi di Autovalutazione dei CdS. Il PQA ha dedicato particolare attenzione all'esigenza di controllare l'effettiva attivazione dei processi di miglioramento, ove individuati, o la presenza di eventuali "giustificazioni" nel caso di mancato raggiungimento. Pertanto, si è ritenuto che la rete di comunicazione di tali processi va attivata per migliorare i sistemi di controllo e di comunicazione stessa.
11. Messa a punto di una prima ipotesi e definizione di possibili standard di indicatori e parametri per la valutazione delle attività formative, (come da apposito Allegato denominato "**Criteri di valutazione e indicatori associati dei Corsi di Studio**") poiché risulta fondamentale la valutazione dei dati per reperire informazioni sull'evoluzione dei CdS. Infatti l'individuazione delle criticità e il loro giusto monitoraggio risulta di estrema importanza per migliorare i processi e tenere sotto controllo le criticità stesse. La questione delicata e problematica da gestire sono indicatori osservabili e non misurabili; per loro stessa natura, quindi, non possono esserci dati numerici.
12. E' stata **verificata la conformità dei Rapporti di Riesame 2014 dei nove CdS rispetto alla normativa ANVUR**, rilevando un netto miglioramento sia rispetto alla capacità di analisi dell'andamento delle attività, delle criticità rilevate, delle azioni di miglioramento messe a punto e della capacità di rifocalizzazione e riprogrammazione delle azioni migliorative non concretizzate rispetto all'anno precedente, sia rispetto al numero di coenti e personale di supporto coinvolto.
13. Discussione generale e **pre-pianificazione dell'azione di audit e monitoraggio della didattica**, in particolare, quale parte integrante nel controllo di valutazione. Ed è proprio della fase di autovalutazione, della verifica di azioni di controllo e dell'audit dei CdS da parte dei presidi di AQ, che è necessario lasciare traccia, con documentazione scritta, come da normativa UNI-ISO vigente e normativa europea sull'alta formazione ENQA.
14. Messa a punto di un **Modello di Audit**, incentrato sui seguenti obiettivi:
- Miglioramento complessivo dell'attrattività del CdS;
  - Elevamento trasparenza e completezza delle informazioni del CdS;
  - Miglioramento della didattica e dell'assistenza agli studenti;
  - Rilevazione dei dati e analisi complessive relative agli studenti e ai laureati;
  - Mappatura e razionalizzazione dei processi relativi al CdS;
  - Monitoraggio del Sistema di Assicurazione Qualità del CdS.
- Per ciascun obiettivo si individuano le azioni, gli indicatori misurabili, le responsabilità e i requisiti di AQ per l'Accreditamento Periodico (AP). E' stato deciso che, a regime, esaurita la fase di sperimentazione già avviata lo scorso anno con gli audit dei CdS storici dell'Ateneo, di attivare due Audit all'anno per ciascun CdS, di prevedere due format di audit ovvero uno completo e l'altro in versione più leggera, ovvero con un numero di rilevazioni e misurazioni da effettuare più ridotto, precisando che le linee guida sono comuni. Si è ritenuto che, data la competenza richiesta - soprattutto per quanto riguarda i rilievi e le

misurazioni - debbano occuparsene i GAV, opportunamente formati. A tal fine, si è stabilito di avviare le attività partendo dai risultati del Riesame e dalle azioni correttive individuate. Infine. È stato deciso di avviare le azioni in maniera graduale, stabilendo un ordine di priorità.

15. E' stato deciso di mettere a punto un **“Diario di Bordo dei CdS”** ed un **“Diario di Bordo del PQA”**, che costituirà il luogo fisico e virtuale nel quale sarà archiviata tutta la documentazione specificamente dedicata.
16. Recepimento **“Linee guida per l'accreditamento periodico delle sedi e dei CdS telematici”**: assunzione di impegni, cronoprogramma e responsabilità (qui allegato).
17. Approvazione **procedura di qualità gestione segnalazione criticità provenienti dagli studenti** (qui allegato).
18. Pianificazione di massima **programma di formazione e aggiornamento di sistema**, docenti e personale tecnico-amministrativo; in proposito, il Presidio ha individuato alcuni temi di particolare interesse: Pedagogia, Didattica, Docimologia, Sistema AVA, Sicurezza dei luoghi di lavoro (qui allegato).
19. Prosecuzione **mappatura dei processi e della standardizzazione delle procedure** particolarmente utili per la riduzione del rischio di errore. Si precisa di dover individuare per ciascun processo vincoli, risorse, input, output, procedure di verifica (qui allegato). La mappatura risulta essere particolarmente utile per stabilire le responsabilità e con queste i vincoli contrattuali dei responsabili di ciascun processo.
20. Documento di verifica, attraverso i gruppi di gestione dei CdS, dei **risultati delle azioni di miglioramento intraprese in seguito al Riesame ed alle Relazioni delle CPDS** (qui allegato).
21. Definizione **Scadenziario** utile per il monitoraggio delle attività salienti da svolgere nel corso dell'anno accademico, con particolare riferimento alla redazione del Manifesto degli studi, un documento importante dal quale dipende anche l'accreditamento al CINECA degli insegnamenti affidati e, successivamente, l'avvio dell'iter per la contrattualizzazione (qui allegato).
22. Infine, per quanto riguarda le **linee attuative dell'Assicurazione Qualità per la Ricerca di Ateneo**, si comunica che, nel corso delle due richiamate riunioni del 30 giugno e del 10 luglio scorsi, sono stati ribaditi e rifocalizzati i seguenti aspetti

*Il Presidio della Qualità della Ricerca avrà tra i suoi compiti:*

- ✓ *organizzare e verificare l'aggiornamento delle informazioni contenute nelle SUA-RD di ciascun Dipartimento/Facoltà dell'Ateneo;*
- ✓ *organizzare e verificare lo svolgimento delle procedure di AQ per le attività di ricerca;*
- ✓ *organizzare e verificare i flussi informativi da e per il Nucleo di Valutazione;*
- ✓ *valutare l'efficacia degli interventi di miglioramento e delle loro effettive conseguenze.*

*L'Assicurazione della Qualità dovrà poi presupporre una serie di elementi come:*

- *l'impegno della Governance e l'integrazione della qualità in una pianificazione strategica di ateneo sempre più da integrare (piano triennale, piano della performance, ecc.)*
- *l'adozione di un modello di riferimento e la predisposizione di un Sistema di Gestione (di cui l'Assicurazione Qualità è parte)*
- *la messa a disposizione di risorse adeguate (prime fra tutte le risorse umane)*
- *la progettazione e gestione dei processi sotto Assicurazione Qualità*
- *il monitoraggio (Presidio), l'autovalutazione (CdS e Dip.ti/Facoltà), la valutazione interna (tra Presidio e Nucleo), la valutazione esterna (tra Nucleo e CEV)*
- *il miglioramento della qualità.*

*La linea strategica per l'Assicurazione Qualità della Ricerca che dovrà puntare, prioritariamente, sui seguenti capisaldi operativi:*

- *sensibilizzare i "decisori" (Consiglio di Amministrazione, Senato Accademico, Rettore, Direttore Generale) sul tema della Qualità;*
- *attivare gli "attori" (Presidi, Direttori di Dipartimento/Facoltà, Presidenti/Coordinatori di CdS) sugli aspetti sostanziali e non formali dell'Assicurazione Qualità;*
- *realizzare una maggiore integrazione tra i diversi sistemi di pianificazione: l'Assicurazione Qualità dovrà diventare parte della gestione delle performance dell'Ateneo;*
- *far affermare un modello a rete che potrà risultare di fondamentale importanza per corresponsabilizzare le Facoltà/Dipartimenti nel presidiare il processo di Assicurazione Qualità e di autovalutazione dei CdS;*
- *far crescere le competenze con l'acquisizione e la formazione di risorse umane capaci di supportare le attività e traghettare l'attuale sistema di Assicurazione Qualità Interna verso un sistema che, con l'avvio delle attività dell'ANVUR, dovrà necessariamente sempre più orientarsi verso una Assicurazione di Qualità Esterna (non possiamo correre il rischio di non ottenere/perdere l'Accreditamento);*
- *promuovere una formazione specifica sui temi dell'Assicurazione Qualità (Sistemi di Gestione per la Qualità, Audit, Miglioramento della Qualità) per il personale di riferimento amministrativo e didattico;*
- *presidiare i processi con particolare attenzione a quelli della ricerca senza trascurare l'importanza dei processi di supporto di cui l'Assicurazione Qualità è parte fondamentale;*
- *promuovere la semplificazione del processo di autovalutazione, ponendo l'attenzione sia sulla raccolta di dati ed informazioni che sulla valutazione dell'efficacia dell'Assicurazione*

*Qualità, per l'individuazione di punti di forza e aree da migliorare, rispetto ai quali attivare reali azioni di miglioramento che saranno oggetto di valutazione da parte dell'Anvur;*

- *consolidare il supporto dei sistemi informativi di Ateneo all'Assicurazione Qualità e all'autovalutazione in particolare.*

11 Febbraio 2015

Il Presidente

Prof. Nicola Paparella

### **Elenco Allegati**

1. *Procedura di AQ Informazione e supporto*
2. *Modello di AQ del CdS: Ruoli e funzioni*
3. *Monitoraggio*
4. *Riesame del CdS*
5. *Modello di AQ: descrizione dei processi*
6. *Modello di AQ: documentazione.*
7. *Modello di AQ: comunicazione e informazione*
8. *Criteri di valutazione e indicatori associati dei Corsi di Studio*
9. *Modello di svolgimento degli audit dei CdS completo*
10. *Modello di svolgimento degli audit dei CdS in versione leggera*
11. *Linee guida per l'accreditamento periodico delle sedi e dei CdS telematici: assunzione di impegni, cronoprogramma e responsabilità;*
12. *Modello di AQ: gestione delle segnalazioni di criticità da parte degli studenti;*
13. *Mappatura dei processi e standardizzazione procedure di Qualità attività didattica e amministrativa;*
14. *Azioni di miglioramento intraprese in seguito al Riesame ed alle Relazioni CPDS;*
15. *Procedura di Assicurazione Qualità per l'aggiornamento della Scheda SUA-CdS;*
16. *Procedura di Assicurazione Qualità per l'Istruzione operativa per la redazione del "Rapporto ciclico di Riesame";*
17. *Procedura di Assicurazione Qualità per l'Istruzione operativa per la redazione della "Relazione annuale delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti";*
18. *Procedura di Assicurazione Qualità per l'Istruzione operativa per la "Procedura di gestione dell'offerta formativa";*
19. *Procedura di Assicurazione Qualità per l'Istruzione operativa per la "Rilevazione dell'opinione degli studenti e dei docenti*
20. *Pianificazione di massima programma di formazione e aggiornamento di sistema*
21. *Scadenario di Ateneo.*

Nicola Paparella