

**Presidio della Qualità**  
**Verbale n. 7 dell'8 settembre 2022**

L'anno duemilaventidue, il giorno 8 settembre alle ore 9:00 si è tenuta la seduta presso la sala del Garante – Palazzo del Rettorato (ingresso dalla scala in prossimità della sala Dessau), a seguito di convocazione con nota prot. 252988 del 30.08.2022 inviata a tutti i componenti mediante posta elettronica, per trattare il seguente ordine del giorno:

- 1) Approvazione del verbale del 17 giugno 2022;
- 2) Comunicazioni;
- 3) Valutazione della didattica: presa d'atto dei risultati definitivi dell'A.A. 2021-2022;
- 4) Manuale dei documenti di AQ;
- 5) Frequenza consigliata delle riunioni dei Comitati di indirizzo e degli *stakeholder*;
- 6) AVA 3;
- 7) Risultati VQR 2015-2019;
- 8) AQ dei Dottorati;
- 9) AQ della Ricerca;
- 10) Pagina web "Qualità": riscontro e-mail della Prof.ssa Ester Bianchi;
- 11) Varie ed eventuali.

Sono presenti:

<b>Nominativi</b>	<b>P</b>	<b>AG</b>
Prof. Paolo Carbone - Presidente	X	
Prof.ssa Barbara Cellini	X	
Prof.ssa Simonetta Cirilli	X	
Prof. Emiliano Lasagna	X	
Prof. Massimiliano Minelli	X	
Prof. Cristiano Perugini	X	
Dott.ssa Alessandra De Nunzio	X	
Sig. Claudio Brugnoli		X

*Legenda: P = presente; AG = assente giustificato*

Sono presenti altresì, con il ruolo di Segretario verbalizzante, la Dott.ssa Sabrina Campetella, Responsabile dell'Ufficio Assicurazione della Qualità e il Dott. Enzo Silvestre in servizio presso il medesimo ufficio.

**Odg. n. 1) Approvazione del verbale del 17 giugno 2022.**

Il Presidio approva all'unanimità il verbale della seduta del 17 giugno 2022.

**Odg. n. 2) Comunicazioni.**

Il Presidente comunica che:

- il 23.06.2022 il Presidente ha preso parte ad una riunione telematica promossa dalla rete dei Presidi del Centro Italia;
- il 28.06.2022 il Presidente ha partecipato ad una riunione del CONPAQ che ha elaborato ed inviato ad ANVUR un documento con la richiesta di alcuni chiarimenti in merito al nuovo Modello di

**Presidio della Qualità**  
**Verbale n. 7 dell'8 settembre 2022**

accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio universitari (AVA 3), posto in consultazione pubblica con la comunità accademica fino al 30.06.2022;

- in data 22.07.2022 si è tenuto l'incontro con gli RQ di Dipartimento e i Presidenti/Coordinatori dei CdS organizzato in collaborazione con la Delegata per il settore Didattica, prof.ssa Carla Emiliani;
- con nota prot. 235375 del 26.07.2022 il Nucleo di Valutazione ha inviato ai Direttori di Dipartimento e ai Presidenti/Coordinatori dei CdS coinvolti una nota operativa inerente al Piano delle audizioni 2022 in funzione dell'accreditamento periodico dell'Ateneo. Il Nucleo ha anche creato una *chat* in Teams per la condivisione e il coordinamento delle informazioni per i soggetti coinvolti nelle medesime audizioni, inserendo, oltre alla sua Coordinatrice e ai componenti dell'ufficio di supporto al Nucleo, il Presidente del PQA e la dott.ssa Sabrina Campetella;
- in data 22.08.2022 l'Ufficio Assicurazione della Qualità ha inviato ai Presidenti/Coordinatori dei CdS una e-mail contenente le indicazioni operative per la compilazione dei quadri della SUA-CdS in scadenza per il 15.09.2022;
- l'Ateneo ha aderito alla raccolta dati sull'efficienza e ai Laboratori "Trasformazione digitale 2021" e "Smart Working" nell'ambito del Progetto GP 2021;
- in data 2.09.2022 ANVUR ha pubblicato le Procedure per le candidature per l'inserimento nell'Albo degli Esperti di Valutazione: Profilo Esperto di Sistema e Profilo Esperto Coordinatore.

**Odg. n. 3) Valutazione della didattica: presa d'atto dei risultati definitivi dell'A.A. 2021-2022.**

**Il Presidio della Qualità**

Ricordate le determinazioni assunte nella riunione del 1° ottobre 2021 in merito alle tempistiche per la somministrazione del questionario di valutazione della didattica e, precisamente:

- 1° periodo della rilevazione - insegnamenti/moduli del 1° semestre: dal 2 novembre 2021 all'8.01.2022
- 2° periodo della rilevazione - insegnamenti/moduli del 2° semestre: dal 4 aprile 2021 al 4.06.2022
- annualità (1° e 2° semestre): dal 2 novembre al 4.06.2022;

Ricordata altresì la possibilità dei CdS di prevedere aperture e chiusure dei questionari *ad hoc* nel caso di attività didattiche che seguano tempistiche di erogazione particolari;

Ricordato che in data 8 marzo 2022 sono stati pubblicati i risultati delle opinioni degli studenti relativi agli insegnamenti/moduli del 1° semestre dell'A.A. 2021-2022;

Preso atto che in data 2 agosto 2022 sono stati resi pubblici i risultati definitivi delle opinioni degli studenti relativi agli insegnamenti/moduli del 2° semestre dell'A.A. 2021-2022, con i quali si completa la pubblicazione dei dati complessivi (1° e 2° semestre) dell'A.A. 2021-2022;

Considerato che il numero dei questionari compilati in relazione agli insegnamenti/moduli del 2° semestre dell'A.A. 2021-2022 risulta essere di

**Presidio della Qualità**  
**Verbale n. 7 dell'8 settembre 2022**

**n. 52.584** schede processate (alla data dell'8 marzo 2022 le schede processate del 1° semestre erano **n. 47.255**);

Considerato altresì che il numero degli insegnamenti/moduli valutati - c.d. insegnamenti processati - in relazione agli insegnamenti/moduli del 2° semestre dell'A.A. 2021-2022 risulta essere di **n. 1537** (alla data dell'8 marzo 2022 gli insegnamenti processati del 1° semestre erano **n. 1854**) e di **410** insegnamenti annuali (alla data dell'8 marzo gli annuali processati erano **297**);

Confrontati i dati - 1° e 2° semestre dell'A.A. 2021-2022 - con quelli finali dell'A.A. 2020-2021, emerge che:

<b>Dati estrapolati da SISValDidat</b>	<b>A.A. 2020-2021</b>	<b>A.A. 2021-2022</b>
Insegnamenti valutati (insegnamenti/moduli)	<b>3750</b>	<b>4.098</b>
Copertura valutazione insegnamenti	100%	100%
Copertura valutazione (moduli)	98,55%	99,39%
Schede totali raccolte	<b>141.797</b>	<b>99.839</b>
Schede vuote	4479	2537
Confronto percentuale A.A. 2020-2021 e A.A. 2021-2022: Schede vuote/Schede totali raccolte	<b>3,1%</b>	<b>2,5%</b>
Osservazioni	5136	4308
Confronto percentuale A.A. 2020-2021 e A.A. 2021-2022: Osservazioni/ Schede totali raccolte	<b>3,6%</b>	<b>4,3%</b>

Considerato che il numero degli insegnamenti/moduli valutati in totale in Ateneo - c.d. insegnamenti processati - evidenzia una elevata percentuale di copertura della valutazione degli insegnamenti/moduli;

Considerato inoltre che il numero complessivo dei questionari compilati - 1° e 2° semestre dell'A.A. 2021-2022 - (**n. 99.839**) se confrontato con quello finale dell'A.A. 2020-2021 (**n. 141.797**), mostra una diminuzione dei numeri, dovuta prevalentemente alla modifica delle tempistiche di valutazione ricordata in premessa;

Tenuto conto che con la determinazione assunta dal precedente PQA nella riunione del 1° ottobre 2021, in merito alla revisione delle tempistiche di apertura e chiusura dei questionari, era stata preventivata una possibile riduzione delle schede processate, ma, comunque perseguita al fine di raccogliere opinioni qualitativamente più attendibili, in quanto più vicine al periodo di svolgimento dei corsi;

Preso atto che da un'attenta analisi dei dati sopra riportati emerge che:

- la copertura della valutazione degli insegnamenti/moduli è aumentata;
- il numero delle schede vuote risulta diminuito (si passa dal 3,1% dell'A.A. 2020/2021 al 2,5% dell'A.A. 2021/2022);
- il numero delle osservazioni è in percentuale aumentato (si passa dal 3,6% dell'A.A. 2020/2021 al 4,3% dell'A.A. 2021/2022);

All'unanimità

**Assume le seguenti determinazioni**

- ❖ di prendere atto di quanto rappresentato in merito ai risultati della valutazione della didattica per l'A.A. 2021-2022, ritenendo che gli elementi emersi dall'analisi dei dati riportati in premessa

**Presidio della Qualità**  
**Verbale n. 7 dell'8 settembre 2022**

supportino la determinazione assunta dal precedente PQA nella riunione del 1° ottobre 2022 in relazione alla modifica delle tempistiche di valutazione.

**Odg. n. 4) Manuale dei documenti di AQ.**

**Il Presidio della Qualità**

Visto quanto indicato nella Relazione annuale del PQA tra gli obiettivi programmati per l'anno 2022 e, in particolare, la predisposizione di un Manuale contenente l'indicazione dei principali documenti di AQ curati dal PQA;

Visto il *Manuale dei documenti di AQ*;

Considerato che il manuale predisposto elenca i documenti di AQ prodotti dal PQA con indice di revisione, date di emissione e link di riferimento;

Valutata l'opportunità di utilizzare per i futuri documenti predisposti dal PQA un numero limitato di denominazioni;

Considerato altresì che nel suddetto *Manuale* sarebbe opportuno elencare in maniera differenziata le procedure, le linee guida, le registrazioni e i *form*;

All'unanimità

**Assume le seguenti determinazioni**

- ❖ di prendere atto della prima versione del *Manuale dei documenti di AQ* da revisionare con la giusta nomenclatura e classificazione dei documenti, ritenendo che il medesimo potrà costituire l'appendice/l'allegato della prossima revisione del documento del PQA sul Sistema di AQ di Ateneo.

**Odg. n. 5) Frequenza consigliata delle riunioni dei Comitati di indirizzo e stakeholder.**

**Il Presidio della Qualità**

Visto quanto indicato nelle *Linee guida ANVUR Accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio universitari (versione del 10.08.2017)* in cui si legge che "Dove funzionale al progetto proposto, le parti interessate possono essere rappresentate da un **Comitato di indirizzo**, composto da esponenti del mondo del lavoro e della ricerca scientifica e tecnologica. I CdS dovranno essere costantemente aggiornati, riflettere le conoscenze più avanzate nelle discipline, anche in previsione del proseguimento degli studi nei cicli successivi, garantendo l'interscambio con il mondo della ricerca e con quello del lavoro.";

Vista la raccomandazione del PQA di istituire come buona pratica un Comitato di indirizzo composto da esponenti del mondo del lavoro, della cultura e della ricerca e da ex studenti che occupano posti di primo piano (almeno a livello nazionale) in professioni ai quali i CdS preparano;

Visto quanto indicato nelle *Note di compilazione della SUA-CdS* in merito alla modalità di compilazione dei Quadri A1.a e A1.b (Consultazione con le organizzazioni rappresentative a livello nazionale e internazionale – della produzione di beni e servizi e delle professioni) contenenti la

**Presidio della Qualità**  
**Verbale n. 7 dell'8 settembre 2022**

descrizione dettagliata delle singole iniziative attuate, trascritte in appositi verbali degli incontri;

Vista altresì la raccomandazione del PQA che nelle *Note di compilazione della SUA-CdS* raccomanda l'istituzione di un Comitato di indirizzo composto da docenti e rappresentanti del mondo del lavoro per semplificare, stabilizzare e sistematizzare la prassi delle consultazioni;

Preso in particolare considerazione, come indicato nelle Linee guida sulla progettazione dei CdS, la cadenza con cui i CdS devono prevedere studi di settore e consultazioni compatibilmente con le dinamiche evolutive dei profili formativi dei laureati;

Ricordato il controllo effettuato dall'Ufficio Assicurazione della Qualità sulla cadenza delle consultazioni attraverso il monitoraggio dei Quadri A1.a e A1.b (Consultazione con le organizzazioni rappresentative a livello nazionale e internazionale – della produzione di beni e servizi e delle professioni) delle SUA-CdS di tutti i CdS;

Vista la pluralità di comportamenti tenuti dai CdS e il riscontro che in diversi casi le consultazioni non sono state aggiornate da qualche anno, in alcuni casi non sono indicate date precise, in altri la descrizione è generica e in alcuni si segnala la mancata programmazione e svolgimento degli incontri periodici a causa delle difficoltà causate dall'emergenza epidemiologica da covid-19;

Ritenuto opportuno dare una indicazione di massima sulle tempistiche con le quali i CdS devono effettuare le consultazioni interpellando i loro principali *stakeholder*;

**Assume le seguenti determinazioni**

- ❖ di continuare nell'attività di sensibilizzazione dei CdS in merito all'istituzione dei Comitati di indirizzo sulla base di quanto suggerito da ANVUR nelle *Linee guida per l'Accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio universitari (versione del 10.08.2017)* e di quanto indicato dal PQA nelle *Note di compilazione della SUA-CdS*;
- ❖ di stabilire come tempistica con la quale i CdS devono effettuare le consultazioni interpellando i loro principali *stakeholder* un periodo di tempo non superiore alla durata normale dei CdS e precisamente:
  - 3 anni per le lauree e per i CdS a ciclo unico;
  - 2 anni per le lauree magistrali.
- ❖ di suggerire ai CdS a carattere internazionale di effettuare consultazioni di parti interessate coerentemente con la portata del CdS.

<b>Odg. n. 6) AVA 3.</b>
--------------------------

**Il Presidio della Qualità**

Visto quanto indicato nella Relazione annuale del PQA tra gli obiettivi programmati per l'anno 2022 e, in particolare, la predisposizione di un piano di scostamento dell'attuale sistema AVA rispetto a quanto previsto da AVA 3 al fine di pianificare le attività di adeguamento richieste in tempi brevi, stante l'eventualità di una visita CEV già nel primo semestre del 2023; Vista la necessità di avvalersi di un gruppo di lavoro con esponenti dei

**Presidio della Qualità**  
**Verbale n. 7 dell'8 settembre 2022**

principali settori coinvolti nei processi di AQ delineati nel nuovo modello AVA 3;

Vista la prima bozza del Piano di scostamento predisposta dall'Ufficio Assicurazione della Qualità sulla base dei documenti già disponibili a livello di Ateneo;

Ritenuto opportuno costituire un gruppo di lavoro comprendente alcuni componenti del Presidio, i Delegati maggiormente coinvolti (Didattica, Ricerca e fund raising e Terza missione), nonché i responsabili degli uffici interessati;

All'unanimità

**Assume le seguenti determinazioni**

- ❖ di avanzare al Rettore la proposta di nomina di un gruppo di lavoro per le esigenze connesse agli adempimenti derivanti dal nuovo modello per l'accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio (AVA 3);
- ❖ di prevedere incontri ravvicinati con i componenti del suddetto gruppo di lavoro per la definizione del Piano di scostamento, al fine di fissare eventuali azioni di miglioramento, ove fosse necessario.

<b>Odg. n. 7) Risultati VQR 2015-2019.</b>
--

**Il Presidio della Qualità**

Visto il documento contenente i primi risultati della VQR 2015-2019 e il posizionamento di UNIPG mostrato al PQA dalla dott.ssa De Nunzio;

All'unanimità

**Assume le seguenti determinazioni**

- ❖ di prendere atto del documento contenente i primi risultati della VQR 2015-2019, disponendone la diffusione fra i membri del PQA.

<b>Odg. n. 8) AQ dei Dottorati.</b>
-------------------------------------

**Il Presidio della Qualità**

Visti i requisiti introdotti dal nuovo modello AVA 3 in materia di Dottorato di Ricerca;

Ricordato che il PQA si è organizzato al suo interno attribuendo deleghe per ambiti di interesse;

All'unanimità

**Assume le seguenti determinazioni**

- ❖ di prevedere incontri ravvicinati dei componenti del gruppo di lavoro interno al PQA per la definizione di un documento operativo che sarà poi condiviso con il gruppo di lavoro esteso nominato dal Rettore con apposito DR.

**Presidio della Qualità**  
**Verbale n. 7 dell'8 settembre 2022**

**Odg. n. 9) AQ della Ricerca.**

Visti i requisiti introdotti dal nuovo modello AVA 3 in materia di Ricerca;  
Ricordato che il PQA si è organizzato al suo interno attribuendo deleghe per ambiti di interesse;  
Considerati i documenti strategici di cui l'Ateneo si è dotato in materia;  
Visto un primo documento prodotto dal gruppo di lavoro interno al PQA con il supporto della dott.ssa Pandolfi;

All'unanimità

**Assume le seguenti determinazioni**

- ❖ di prevedere incontri ravvicinati dei componenti del gruppo di lavoro interno al PQA per la revisione del documento operativo integrandolo con un'analisi dei requisiti previsti da AVA 3, l'indicazione dei soggetti/attori, delle scadenze, delle attività di monitoraggio e dei sistemi informativi utilizzati per il suddetto monitoraggio, documento che sarà poi condiviso con il gruppo di lavoro esteso nominato dal Rettore con apposito DR.

**Odg. n. 10) Pagina web "Qualità": riscontro e-mail della Prof.ssa Ester Bianchi.**

**Il Presidio della Qualità**

Vista l'e-mail inviata il 22.07.2022 dalla Prof.ssa Ester Bianchi, RQ del Dipartimento di Filosofia, Scienze umane, sociali e della Formazione, in merito alla gestione dei contenuti della pagina Qualità;  
Considerato che la Prof.ssa Bianchi riferisce che il Dipartimento ha optato per una parte pubblica e una parte riservata della pagina Qualità, utilizzando Unistudium e consultabile da eventuali valutatori esterni tramite *account guest*;  
Preso atto che nella parte privata della pagina Qualità sono consultabili i resoconti del coordinamento AQ sia didattica sia ricerca e terza missione, gli archivi digitali dei singoli CdS e il piano triennale Ricerca e Terza Missione con il relativo documento di monitoraggio;  
Visto il quesito posto dalla Prof.ssa Bianchi su quali documenti sia opportuno rendere pubblici e, più in generale, sulla richiesta di linee guida da seguire e a cui ispirarsi;  
Considerata la Delibera ANAC n. 1310/2016 "Prime linee guida recanti indicazioni sull'attuazione degli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni contenute nel D. Lgs. n. 33/2013 come modificato dal D. Lgs. n. 97/2016" che individua tra gli obblighi di pubblicazione i documenti di programmazione strategico-gestionale;  
Considerato altresì il Regolamento UE 2016/679 o GDPR che disciplina il trattamento dei dati personali;  
Ricordato il modello della pagina Qualità che il PQA ha suggerito negli incontri organizzati per la formazione degli RQ di Dipartimento e che, nello specifico, consigliano la presenza minima delle seguenti voci di menù inerenti al *Sistema di gestione della Qualità a livello di Dipartimento*:

**Presidio della Qualità**  
**Verbale n. 7 dell'8 settembre 2022**

- Organi e funzioni del sistema per l'AQ: Organigramma del sistema di AQ
- Procedure di AQ: descrizione delle principali attività di AQ con l'indicazione dei ruoli e dei compiti
- Documenti e strumenti: principali documenti in materia di AQ
- Verbali: verbali del Comitato di indirizzo, delle riunioni del gruppo di AQ, etc...
- Segnalazioni e suggerimenti
- Valutazione degli studenti:
- Rappresentazioni grafiche dei risultati a livello di CdS

**Assume le seguenti determinazioni**

- ❖ di mettere a disposizione l'elenco dei documenti di cui si consiglia la pubblicazione a valle delle attività che saranno svolte dal gruppo di lavoro nominato con DR 171 del 25.07.2022 per la normalizzazione delle pubblicazioni di documenti sui siti web dell'Ateneo.

<b>Odg. n. 11) Varie ed eventuali.</b>
--

*1. Procedura per reclami*

Ricordate le determinazioni assunte nella riunione del PQA del 17.06.2022 in merito alla procedura di gestione dei reclami;

Viste le riflessioni emerse in questi primi mesi di "sperimentazione" della procedura di raccolta dei reclami attraverso il sistema di "Ticketing" - da tempo utilizzato dalla Ripartizione didattica - come di seguito riportato:

1. il canale "Reclamo", utilizzato prevalentemente da utenti/studenti è utilizzato dagli studenti: di norma arrivano 3-4 ticket al giorno;
2. a volte gli studenti utilizzano il canale "Reclamo" per inserire in realtà mere richieste di informazioni = *per questo motivo è stata aggiunta in progress - nella home page della piattaforma dove compaiono le descrizioni di tutti i canali presenti - una specifica accanto alla definizione di reclamo. Come ulteriore azione di miglioramento è stata riproposta tale indicazione all'interno del form che lo studente compila. Si ritiene opportuno predisporre inoltre una risposta standard da inviare allo studente nel caso in cui la richiesta avanzata non corrisponda ad un reclamo con l'invito a veicolarla attraverso il giusto canale. In aggiunta, verrà proposto alla Ripartizione didattica - che utilizza ampiamente il sistema di Ticketing - di ragionare su una possibile razionalizzazione delle informazioni che descrivono i servizi offerti presenti nella home page della piattaforma al fine di agevolarne la lettura da parte degli studenti.*
3. le problematiche inserite nel canale "Reclamo" presentano criticità ricorrenti = *come azione di miglioramento si potrebbero inserire dei filtri automatici obbligatori veicolati direttamente alle figure di pertinenza che, se adottati, farebbero però perdere all'Ufficio il controllo sui messaggi ricevuti per la gestione dei report;*
4. l'assegnazione di alcuni ticket avviene non in maniera informatizzata attraverso l'invio di screenshot per e-mail perché non tutte le strutture dell'Ateneo hanno un team di riferimento = *come azione di miglioramento si potrebbe pianificare un sistema di classificazione*



**Presidio della Qualità**  
**Verbale n. 7 dell'8 settembre 2022**

*che preveda una figura apicale deputata alla risoluzione della criticità segnalate;*

5. la chiusura di alcuni ticket non corrisponde sempre alla risoluzione della problematica segnalata, ma alla sua presa in carico o alla richiesta di ulteriori informazioni per la sua trattazione;
6. in alcuni Atenei osservati (ad es. Padova, Torino, Milano, UniSalento) il servizio di raccolta dei reclami è centralizzato e fa capo all'URP. In un altro caso osservato (Università degli studi di Macerata) la raccolta delle segnalazioni avviene tramite un semplice *form* preso in carico dall'ufficio di supporto del PQA.

Il Presidente, facendo notare che in Ateneo attualmente non è presente l'URP o una struttura/ufficio che svolga i servizi finalizzati alle attività di informazione e comunicazione come disposto dalla L. 150/2000, art. 6, c. 1 e 2, ritiene opportuno portare la criticità riscontrata all'attenzione del Dirigente della Ripartizione del Personale.

Il Presidente ritiene inoltre opportuno continuare il monitoraggio della procedura avviata, intervenendo, al contempo, per il tramite dell'ufficio Assicurazione della Qualità, all'affinamento e miglioramento del processo.

La seduta termina alle ore 10:30.

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE  
(Dott.ssa Sabrina Campetella)

IL PRESIDENTE  
(Prof. Paolo Carbone)