

Presidio della Qualità
Verbale n. 10 del 12 dicembre 2022

L'anno duemilaventidue, il giorno 12 dicembre alle ore 11:30 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. 341031 del 5.12.2022 inviata a tutti i componenti mediante posta elettronica, per trattare il seguente ordine del giorno:

- 1) Approvazione del verbale del 21.11.2022;
- 2) Comunicazioni;
- 3) Relazione annuale del Nucleo di Valutazione 2022 – Valutazione del Sistema di Qualità dell'Ateneo e dei Corsi di Studio: analisi congiunta delle raccomandazioni e dei suggerimenti con il Coordinatore del NdV;
- 4) Corsi di nuova istituzione per l'a.a. 2023-2024: stato dei lavori;
- 5) AVA3: attività in corso di svolgimento;
- 6) Linee guida per l'assicurazione della qualità dei corsi di dottorato di ricerca: approvazione;
- 7) Vademecum per docenti a contratto;
- 8) Procedura di raccolta dei reclami: aggiornamento;
- 9) Varie ed eventuali.

Sono presenti:

Nominativi	P	AG
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	
Dott. Claudio Brugnoli*	X	

Legenda: P = presente; AG = assente giustificato

**La Dott.ssa Alessandra De Nunzio e il Dott. Claudio Brugnoli sono presenti in collegamento telematico sulla piattaforma Microsoft Teams.*

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 21 novembre 2022.

Il Presidio approva all'unanimità il verbale della seduta del 21 novembre 2022.

Presidio della Qualità
Verbale n. 10 del 12 dicembre 2022

Odg. n. 2) Comunicazioni.

Il Presidente comunica che:

- l'ANVUR ha messo a disposizione delle Università un questionario sulle esperienze realizzate negli Atenei italiani in merito alle tematiche della valorizzazione della docenza universitaria, al fine di avviare una riflessione sulle azioni per sostenere, riconoscere e valorizzare lo sviluppo professionale, la formazione di competenze di insegnamento e l'implementazione di innovazioni didattiche. La rilevazione, rivolta alla Governance di Ateneo e ai Docenti/Ricercatori, terminerà il 16 dicembre 2022 (ore 12:00);
- tramite l'applicativo di Ateneo Riesame 2.0 sono state raccolte le Relazioni annuali 2022 delle CPDS che saranno trasmesse al Senato Accademico previsto per il 20.12.2022.

Odg. n. 3) Relazione annuale del Nucleo di Valutazione 2022 – Valutazione del Sistema di Qualità dell'Ateneo e dei Corsi di Studio: analisi congiunta delle raccomandazioni e dei suggerimenti con il Coordinatore del NdV.

Il Presidio della Qualità

Vista la “Relazione annuale del Nucleo di Valutazione 2022 – Valutazione del Sistema di Qualità dell'Ateneo e dei Corsi di Studio” approvata nella seduta del 13.10.2022;

Vista, in particolar modo, la Sezione “Raccomandazioni e suggerimenti” individuate dal NdV al fine di delineare i principali punti di forza e le aree di miglioramento;

Ricordate le specifiche osservazioni formulate dal NdV in riferimento ai principali ambiti di intervento e le proposte avanzate dal PQA come da prospetto riportato nel verbale del PQA del 21.11.2022 (odg 4);

Ritenuta opportuna una valutazione congiunta delle raccomandazioni e dei suggerimenti contenuti nella Relazione annuale del Nucleo di Valutazione 2022 e un confronto con il Coordinatore del NdV, Prof.ssa Migliorati, sull'adeguatezza delle proposte individuate dal PQA nella riunione precedente del 21.11.2022 (odg 4);

Considerato che la Relazione annuale del Nucleo di Valutazione 2022 è stata presentata agli Organi accademici nelle sedute del 29.11.2022;

Acquisite le slide presentate dal Coordinatore del NdV, Prof.ssa Migliorati, durante le sedute del 29.11.2022;

Vista l'impossibilità della Prof.ssa Migliorati di intervenire alla riunione per sopraggiunti impegni istituzionali;

All'unanimità

Assume le seguenti determinazioni

Presidio della Qualità
Verbale n. 10 del 12 dicembre 2022

- ❖ di rinviare il punto ad una prossima riunione del PQA e, contestualmente, di dare mandato al Presidente di fissare un confronto diretto con la Prof.ssa Migliorati e/o con il Responsabile dell'Ufficio di supporto del Nucleo di Valutazione per un'analisi congiunta delle raccomandazioni e dei suggerimenti contenuti nella Relazione annuale del Nucleo di Valutazione 2022 e, altresì, per un confronto sull'adeguatezza delle proposte individuate dal PQA.

Odg. n. 4) Corsi di nuova istituzione per l'a.a. 2023-2024: stato dei lavori.

Il Presidio della Qualità

Visto il DM 1154 del 14.10.2021 *“Autovalutazione, Valutazione, Accreditemento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio”*;

Viste le *“Linee guida per la progettazione in qualità dei corsi di studio di nuova istituzione per l'A.A. 2023-2024”* approvate dal Consiglio Direttivo dell'ANVUR con delibera n. 224 del 3.11.2022;

Vista la Rev. 3 del documento *“Linee guida per la progettazione dei corsi di studio”* contenente la revisione del format per la redazione del documento di progettazione dei CdS;

Visto il Decreto direttoriale prot. 23277 del 31.10.2022;

Vista la Guida alla scrittura degli ordinamenti didattici 2023-2024;

Vista la nota rettorale prot. 300352 del 11.10.2022 avente come oggetto *“Offerta formativa a.a. 2023/2024”*, con cui, tra l'altro, sono stati dettati ai Dipartimenti i tempi per la presentazione delle proposte di istituzione dei nuovi corsi di studio;

Appurato che l'Ateneo intende istituire due nuovi CdS e segnatamente:

- *Management e cultura italiana del cibo* Classe LM-76 – Dipartimento di Scienze agrarie, alimentari ed ambientali dell'Università degli Studi di Perugia e Università per gli Stranieri di Perugia (corso interateneo);
- *Programmazione e gestione di sistemi informatici* – Classe L-P03 – Dipartimento di Matematica e Informatica;

Preso atto che gli Organi Accademici - Senato Accademico e Consiglio di Amministrazione - nelle rispettive sedute del 25 e 26 ottobre 2022 hanno verificato la coerenza delle due proposte formulate dal Dipartimento di Scienze Agrarie, Alimentari e Ambientali e dal Dipartimento di Matematica e Informatica per l'Offerta Formativa a.a. 2023/24 con la pianificazione strategica delineata nel documento *“Politiche di Ateneo e programmazione”*; Considerato che i due Dipartimenti proponenti stanno elaborando, ai fini dell'istituzione, il Documento di Progettazione con la disponibilità del PQA e dell'Ufficio Assicurazione della Qualità, coerentemente con quanto previsto nelle fasi del processo virtuoso di progettazione della nuova offerta formativa indicato dall'ANVUR;

Preso atto che le Commissioni paritetiche di entrambi i Dipartimenti (Dipartimento di Scienze agrarie, alimentari ed ambientali e Dipartimento di Matematica e Informatica) proponenti sono state invitate ad esprimersi in merito alle proposte di istituzione dei due nuovi CdS;

Presidio della Qualità
Verbale n. 10 del 12 dicembre 2022

Considerato che i due documenti di progettazione saranno perfezionati per poter essere inseriti, nella loro versione definitiva, in banca dati in tempo utile per la scadenza ministeriale prevista per il 16.01.2023;

All'unanimità

Assume le seguenti determinazioni

- ❖ di procedere con la prevista verifica di coerenza dei documenti di progettazione definitivi dei due CdS di nuova istituzione con le Linee guida ANVUR e del PQA nella prossima riunione del PQA.

Odg. n. 5) AVA 3: attività in corso di svolgimento.
--

Il Presidio della Qualità

Visto il nuovo Modello di accreditamento periodico della Sede e dei Corsi di Studio AVA 3, approvato dal Consiglio Direttivo dell'ANVUR l'8 settembre u.s., rendendolo disponibile nel sito dell'Agenzia, al termine della consultazione pubblica tenutasi nel mese di giugno;

Vista la versione del Modello AVA 3 commentata con note di lettura e le nuove Linee guida per il sistema di assicurazione della qualità negli Atenei, approvate dal Consiglio Direttivo dell'ANVUR del 12 ottobre u.s.;

Viste le Linee guida per il sistema di assicurazione della qualità negli Atenei approvato con Delibera del Consiglio Direttivo n. 211 del 12 ottobre 2022;

Visto il DR n. 2668 del 26.09.2022 con il quale l'Ateneo ha ritenuto opportuno istituire un Gruppo di lavoro al fine di fornire il proprio contributo in relazione ai processi trasversali e decisionali della *Governance* per gli adempimenti richiesti dal nuovo modello AVA 3;

Vista la necessità di avviare in tempi brevi la pianificazione delle attività di adeguamento richieste dal nuovo modello AVA 3, mediante un apposito Piano operativo da ultimare entro il 31.12.2022, stante l'eventualità di una visita dei Commissari ANVUR (CEV) già nel primo semestre del 2023;

Ricordato che il suddetto Gruppo di lavoro si è incontrato il 5.10.2022 e ha pianificato le attività da assegnare ai sotto gruppi di lavoro, fissando al 15.11.2022 la scadenza per la predisposizione del piano di adeguamento del sistema di AQ al Modello AVA3;

Ricordato altresì che il Gruppo di lavoro ha individuato come data di scadenza il 15.11.2022 per la predisposizione del Rapporto di autovalutazione a cura dei CdS e dei Dipartimenti;

Ricordato inoltre che in data 4, 7 e 30 novembre 2022 si sono svolte rispettivamente tre attività di formazione – la prima per i Presidenti/Coordinatori dei CdS, la seconda per i Direttori di Dipartimento e la terza per i Coordinatori dei corsi di dottorato di ricerca in merito alla predisposizione dei Rapporti di Autovalutazione dei CdS e dei Dipartimenti secondo il nuovo Modello AVA 3 e le linee guida sul sistema di AQ per i corsi di dottorato di ricerca;

Considerato che il PQA deve produrre una relazione di sintesi a valle dell'analisi di tutti i Rapporti di Autovalutazione dei CdS e dei

Presidio della Qualità
Verbale n. 10 del 12 dicembre 2022

Dipartimenti al fine di supportare la *Governance* in relazione ai processi trasversali e decisionali finalizzati agli adempimenti richiesti dal nuovo modello AVA 3, nonché al miglioramento continuo dell'AQ di Ateneo;
Visto il documento contenente una prima analisi dei Rapporti di Autovalutazione redatti dai CdS, dal quale si evincono le principali criticità evidenziate, nonché le azioni di miglioramento individuate, i documenti di riferimento citati e le buone prassi intraprese;
Emersa inoltre nella trattazione del punto la necessità di riflettere sull'opportunità di adeguare la piattaforma di Ateneo Riesame 2.0 alle nuove esigenze di AVA 3;

All'unanimità

Assume le seguenti determinazioni

- ❖ di integrare il documento di analisi dei Rapporti di Autovalutazione redatti dai CdS con l'aggiunta di una parte introduttiva iniziale e di allegarlo poi agli atti del presente verbale;
- ❖ di predisporre un'analisi dei Rapporti di Autovalutazione redatti dai Dipartimenti;
- ❖ di monitorare lo stato di avanzamento del Piano di adeguamento dell'attuale sistema di AQ rispetto a quanto previsto dal nuovo modello AVA 3 e la proposta di azioni per la riduzione degli scostamenti.

Allegato 1

Odg. n. 6) Linee guida per l'assicurazione della qualità dei corsi di dottorato di ricerca: approvazione.
--

Il Presidio della Qualità

Visto il nuovo Modello di accreditamento periodico della Sede e dei Corsi di Studio AVA 3, approvato dal Consiglio Direttivo dell'ANVUR l'8 settembre u.s., rendendolo disponibile nel sito dell'Agenzia, al termine della consultazione pubblica tenutasi nel mese di giugno;

Vista la versione del Modello AVA 3 commentata con note di lettura e le nuove Linee guida per il sistema di assicurazione della qualità negli Atenei, approvate dal Consiglio Direttivo dell'ANVUR del 12 ottobre u.s.;

Viste le Linee guida per il sistema di assicurazione della qualità negli Atenei approvato con Delibera del Consiglio Direttivo n. 211 del 12 ottobre 2022;

Considerata la necessità di predisporre un documento che descriva il sistema di AQ dei Corsi di dottorato di Ricerca, elemento di novità del nuovo Modello AVA 3;

Preso atto che del lavoro svolto dal sotto gruppo del PQA (Minelli-Perugini, con il supporto della dott.ssa Campetella) incaricato di elaborare una bozza di linee guida del sistema di AQ dei corsi di Dottorato, individuando e descrivendo la struttura organizzativa e le attribuzioni di responsabilità dei soggetti coinvolti nei processi, nonché i moduli per la predisposizione dei

Presidio della Qualità
Verbale n. 10 del 12 dicembre 2022

principali documenti di AQ, quali strumenti per la programmazione e il monitoraggio;

Preso atto che tale bozza di lavoro è stata condivisa preliminarmente con il Prof. Gianluigi Cardinali - nominato dalla Prof.ssa Emiliani in qualità di referente dei Coordinatori dei corsi di Dottorato - e con la Dott.ssa Flavia Vasselli, Responsabile dell'Ufficio Corsi Post *Lauream* negli incontri del 20.10.2022 e 3.11.2022;

Ricordato che la suddetta bozza di linee guida è stata condivisa anche con la Prof.ssa Graziella Migliorati, Coordinatore del NdV, che ha prontamente reso un feedback al PQA contenente alcune osservazioni per l'affinamento del documento;

Ricordato che in data 30.11.2022 è stato organizzato un incontro di formazione al quale sono stati invitati i Coordinatori dei corsi di Dottorato di ricerca e i Responsabili Qualità dei Dipartimenti, nonché per conoscenza i Direttori di Dipartimento per illustrare il nuovo modello di assicurazione della qualità esteso ai corsi di dottorato, previo invio preliminare del documento per consentirne la lettura e la condivisione;

Visto il documento "*Linee guida per l'assicurazione della qualità dei corsi di dottorato di ricerca*";

All'unanimità

Assume le seguenti determinazioni

- ❖ di approvare le "*Linee guida per l'assicurazione della qualità dei corsi di dottorato di ricerca*", dando mandato all'Ufficio Assicurazione della Qualità di pubblicarle nella pagina web.

Odg. n. 7) Vademecum per docenti a contratto.
--

Il Presidio della Qualità

Ritenuto opportuno predisporre un documento sintetico da mettere a disposizione dei docenti a contratto, titolari di insegnamenti presso i CdS dell'Ateneo, al fine di renderli consapevoli dell'architettura del sistema di AQ vigente presso UNIPG, nonché per fornire loro i link utili per accedere alle piattaforme informatiche dove svolgere i principali adempimenti didattici;

Ricordato che tale attività rientrava nel piano operativo interno del PQA definito nella riunione del 7.10.2022 (odg 7);

Vista la Rev. 10 del 21.11.2022 dell'Organigramma di Ateneo;

Visto il "*Vademecum per docenti a contratto*" predisposto dall'Ufficio Assicurazione della Qualità;

All'unanimità

Assume le seguenti determinazioni

- ❖ di perfezionare il "*Vademecum per docenti a contratto*", dando poi mandato all'Ufficio Assicurazione della Qualità di pubblicarlo nella

Presidio della Qualità
Verbale n. 10 del 12 dicembre 2022

pagina web e di inviarlo ai Direttori di Dipartimento con preghiera di diffusione ai soggetti interessati.

Odg. n. 8) Procedura di raccolta dei reclami: aggiornamento.

Il Presidio della Qualità

Ricordato che nella riunione del 13 maggio 2022, il PQA aveva assunto la determinazione di istituire una procedura per la gestione dei reclami a livello centralizzato di Ateneo, condividendo tale proposito con la Delegata per il settore Didattica, Prof.ssa Emiliani, invitata alla riunione;

Ricordato che la prof.ssa Emiliani aveva suggerito l'utilizzo del sistema di "Ticketing", già utilizzato dalla Ripartizione didattica, come veicolo di ricezione dei reclami;

Ricordato che il PQA ha approvato in data 17.06.2022 le "*Indicazioni operative per la gestione dei reclami*", individuando nel sistema di "Ticketing" il canale attraverso il quale raccogliere e inviare alle figure di pertinenza le segnalazioni ricevute da parte degli utenti esterni;

Ritenuto opportuno aprire un'attenta riflessione sull'utilizzo del sistema di "Ticketing" a valle del periodo di sei mesi trascorso dall'attivazione della procedura e delle criticità emerse fin già dai primi mesi di sperimentazione e sottoposte all'attenzione del PQA nella riunione dell'8.09.2022 in merito principalmente all'ampio utilizzo del canale "Reclamo", con picchi in alcuni particolari periodi, quali ad esempio la scadenza dell'iscrizione, anche e soprattutto con finalità improprie del canale con la trasmissione di mere richieste di informazioni in merito a:

- pagamento tasse
- credenziali di accesso al SOL
- attivazione DaD
- rinuncia agli studi
- registrazione degli esami sostenuti

Considerato che le azioni di miglioramento approntate all'Ufficio Assicurazione della Qualità - come ad esempio l'aver aggiunto in progress, nella home page della piattaforma dove compaiono le descrizioni di tutti i canali presenti nel sistema di Ticketing, una specifica accanto alla definizione di reclamo, riproposta anche all'interno del form che lo studente deve compilare e la risposta standard inviata allo studente con l'invito a utilizzare il giusto canale - non hanno reso i benefici auspicati;

Precisato inoltre che:

- l'assegnazione di alcuni ticket alle figure di pertinenza avviene non in maniera informatizzata ma attraverso l'invio di screenshot per e-mail in quanto non tutte le strutture dell'Ateneo hanno un *team* di riferimento;
- 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;

Presidio della Qualità
Verbale n. 10 del 12 dicembre 2022

- la segnalazione inviata dal PQA alla Dirigente della Ripartizione del Personale circa l'assenza di un 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, è al momento in attesa di riscontro;

Considerati i numerosi contatti tenuti dall'Ufficio Assicurazione della Qualità con l'Ufficio Sviluppo Sistema Portale e Servizi Web di Ateneo per ragionare su possibili ulteriori azioni di miglioramento della procedura che hanno necessariamente coinvolto anche la Ripartizione didattica sulla possibilità anche di una razionalizzazione delle informazioni sui diversi servizi offerti presenti nella home page del sistema al fine di agevolare la lettura da parte degli studenti;

Ritenuto opportuno evidenziare la gravosa sostenibilità del servizio a carico dell'ufficio Assicurazione della Qualità che negli ultimi giorni si è trovato a gestire un numero elevato di ticket (anche 40 ticket al giorno);

Valutate le due seguenti proposte di revisione della procedura per la gestione dei reclami:

- 1) affidare alla Ripartizione didattica la lettura e la gestione delle richieste raccolte tramite il canale "Reclamo", in quanto di competenza quasi del tutto esclusiva degli uffici della Ripartizione medesima;

oppure, in alternativa,

- 2) chiudere il canale "Reclamo" nel sistema di Ticketing e utilizzare il form esistente e attivo per la certificazione ISO di Ateneo tramite link alla pagina del PQA, concedendone la possibilità di lettura e gestione anche all'Ufficio Assicurazione della Qualità;

All'unanimità

Assume le seguenti determinazioni

- ❖ di coinvolgere, anche per le vie brevi, il Delegato per il settore Didattica Prof.ssa Carla Emiliani, nella valutazione della soluzione da adottare in merito alla gestione dei reclami.

Odg. n. 9) Varie ed eventuali.

Il Presidente ritiene necessario riflettere sull'opportunità di prevedere la compilazione dei Riesami ciclici da parte di tutti i CdS in vista della visita per l'accreditamento periodico. Al tal riguardo, ricorda che al momento resta ancora in fase di riformulazione il Rapporto di riesame ciclico del CdS in Tecniche di radiologia medica, per immagini e radioterapia (L/SNT3).

La seduta termina alle ore 12:55.

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE
(Dott.ssa Sabrina Campetella)

IL PRESIDENTE
(Prof. Paolo Carbone)