

Presidio della Qualità
Verbale n. 8 dell'11 settembre 2023

L'anno duemilaventitre, il giorno 11 settembre alle ore 9:45 si è tenuta la seduta in modalità telematica, ai sensi del "Regolamento di funzionamento del PQA", a seguito di convocazione con nota prot. 288965 del 4.09.2023 inviata a tutti i componenti mediante posta elettronica, per trattare il seguente ordine del giorno:

- 1) Presa d'atto del verbale del 6.07.2023;
- 2) Comunicazioni;
- 3) Rilevazione opinioni studenti: presa d'atto dei risultati definitivi dell'A.A. 2022-2023 e ulteriori determinazioni;
- 4) AVA 3: attività in corso di svolgimento;
- 5) Pagina web di Ateneo "Assicurazione della Qualità";
- 6) 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 riunione telematica si svolge tramite l'applicativo *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.

È presente come uditore il Dott. Maurizio Braconi, Responsabile dell'Ufficio di Supporto al Nucleo di Valutazione.

Il Presidente, constatata la regolarità della convocazione e la partecipazione della maggioranza dei componenti, come da art. 5 del Regolamento, dichiara aperta la seduta.

Odg. n. 1) Presa d'atto del verbale del 6.07.2023.

Il Presidio prende atto del verbale della seduta del 6 luglio 2023.

Presidio della Qualità
Verbale n. 8 dell'11 settembre 2023

Odg. n. 2) Comunicazioni.

Il Presidente comunica che:

- sono stati inviati ad ANVUR entro la scadenza prorogata al 24.07.2023 i dati relativi agli **indicatori quantitativi** da mettere a disposizione della CEV in occasione della visita per l'accreditamento periodico;
- il 20.07.2023 si sono tenute due riunioni telematiche: alle ore 15:00 con il "Gruppo di lavoro AVA 3" e alle ore 16:30 con i Presidenti/Coordinatori dei CdS e gli RQ di Dipartimento per un aggiornamento sullo stato di avanzamento delle attività di adeguamento ad AVA 3;
- il 21.07.2023 si è tenuto un incontro in modalità telematica con il Delegato per il settore Bilancio e Programmazione, Prof. Luca Bartocci;
- rispettivamente in data 21.08.2023 e 1.09.2023 sono stati aperti i questionari per dottori di ricerca (III anno prima del conseguimento del titolo) e dottorandi (I e II anno) con chiusura della finestra di compilazione in data 31.10.2023;
- con nota e-mail del 22.08.2023 l'Ufficio Assicurazione della Qualità ha inviato ai Presidenti/Coordinatori dei CdS le indicazioni operative per la compilazione dei quadri della SUA-CdS in scadenza per il 15.09.2023;
- la Delegata per il settore Didattica, Prof.ssa Carla Emiliani, ha informato per le vie brevi che sono in via di realizzazione **n. 5 corsi per la formazione del personale docente**;
- con nota prot. 3758 del 7.09.2023 l'ANVUR ha comunicato ai Rettori che dal 16 ottobre al 20 dicembre 2023 verrà svolta la settima edizione del **TECO** (TEst sulle COmpetenze). I TECO-D sono rivolti esclusivamente ai CdS in Dietistica, Fisioterapia, Igiene Dentale, Infermieristica, Infermieristica pediatrica, Logopedia, Neuro e Psicomotricità dell'Età Evolutiva, Ostetricia, Tecniche di Laboratorio Biomedico, Tecniche di Radiologia Medica per immagini e radioterapia, Terapia Occupazionale, mentre la partecipazione al TECO-T è ad accesso libero;
- il **30.10.2023** alle ore 14.30 si terrà un incontro in modalità telematica organizzato dall'ANVUR, con la partecipazione di CONPAQ e CONVUI, dedicato al tema della gestione delle risorse nel modello AVA3;
- il **30.11.2023** ANVUR terrà presso l'Aula Magna del nostro Ateneo un seminario, rivolto alla nostra Comunità Accademica e alla Comunità di Unistrapg, sul nuovo Modello di accreditamento periodico della sede e dei corsi di studio, c.d. AVA3.

Odg. n. 3) Rilevazione opinioni studenti: presa d'atto dei risultati definitivi dell'A.A. 2022-2023 e ulteriori determinazioni.

Il Presidio della Qualità

Ricordato che, sulla base delle determinazioni assunte nella riunione del 2.10.2022 in merito alle tempistiche per la somministrazione del questionario di valutazione della didattica, in data **3 marzo 2023** sono stati

Presidio della Qualità
Verbale n. 8 dell'11 settembre 2023

pubblicati i risultati delle opinioni degli studenti relativi agli insegnamenti/moduli del 1° semestre dell'A.A. 2022-2023;

Preso atto che in data **2 agosto 2023** sono stati resi pubblici i risultati definitivi delle opinioni degli studenti relativi agli insegnamenti/moduli del 2° semestre dell'A.A. 2022-2023, con i quali si completa la pubblicazione dei dati complessivi (1° e 2° semestre) dell'A.A. 2022-2023;

Ricordato che nella riunione del 12.06.2023 sono stati analizzati i punti di forza e di debolezza delle modalità, dei risultati e dell'utilizzazione dei risultati delle opinioni degli studenti evidenziati nella Relazione annuale del NdV del 17.04.2023 "Rilevazione dell'opinione degli studenti e dei laureandi – anno accademico 2021-2022";

Ricordato altresì che nella riunione del 6.07.2023 è stata condotta un'**estrazione preliminare ad uso interno** dei risultati delle opinioni degli studenti dell'A.A. 2022-2023 per un confronto con i dati evidenziati nella Relazione annuale del NdV al fine di predisporre eventuali ipotesi di modifica delle tempistiche di somministrazione dei questionari a cui è stata maggiormente imputata la causa della riduzione delle opinioni raccolte;

Visti i risultati di sintesi di seguito riportati:

<i>Dati estrapolati da SISValDidat</i>	A.A. 2020-2021	A.A. 2021-2022 <i>(cambio finestre di compilazione dei questionari; cfr. verbale PQA del 1.10.2021)</i>	A.A. 2022-2023 <i>(conferma cambio finestre di compilazione dei questionari; cfr. verbale PQA del 7.10.2022)</i>
Insegnamenti valutati (insegnamenti/moduli)	3750	3762	3.751
Copertura valutazione insegnamenti	100%	100%	100%
Copertura valutazione (moduli)	98,55%	99,39%	99,30%
Schede totali raccolte	141.797	99.839	103.388
Schede vuote	4479	2537	2.581
Osservazioni <i>(Commenti liberi)</i>	5136	4308	5722

Ritenuto opportuno avviare un approfondimento tecnico, anche con la collaborazione dell'Ufficio di supporto al Nucleo di Valutazione, al fine di individuare possibili margini di miglioramento in termini di copertura della rilevazione e, in particolare, per la raccolta, aggregazione e pubblicazione delle informazioni relative ai moduli di insegnamento o di corso integrato;

Ricordata infine la determinazione assunta nella medesima riunione del 6.07.2023 in merito alla revisione delle finestre di somministrazione dei questionari prevedendo le seguenti nuove tempistiche:

primo semestre
dai 2/3 dello svolgimento dell'insegnamento/modulo fino al 28 febbraio;

Presidio della Qualità
Verbale n. 8 dell'11 settembre 2023

secondo semestre

dai 2/3 dello svolgimento dell'insegnamento/modulo fino al 31 luglio annualità

dai 2/3 dello svolgimento dell'insegnamento/modulo fino al 31 luglio.

Ricordato che nella riunione del 6.07.2023 il PQA - in seguito ad uno spunto di riflessione emerso in occasione della partecipazione di un componente del PQA all'audizione del CdS in Biotecnologie tenutasi in data 11.05.2023 - ha ritenuto opportuno chiedere un approfondimento in merito alle questioni concernenti la disciplina in materia di protezione dei dati personali, con riguardo ai permessi di vista da concedere sulle valutazioni dei singoli insegnamenti;

Vista l'e-mail inviata alla Dott.ssa Flavia Cristiano, Responsabile della protezione dei dati personali di Ateneo (RPDP), in data 21.06.2023 chiedendo nello specifico un approfondimento riguardante i seguenti quesiti:

1. *la possibilità di concedere i diritti di vista ai risultati della valutazione della didattica del singolo insegnamento non solo al Coordinatore della Commissione paritetica ma anche ai componenti tra i quali compaiono docenti e studenti;*

2. *la possibilità di disporre la visualizzazione pubblica dei risultati della valutazione della didattica a livello di insegnamento "di default", con possibilità di oscuramento da parte del singolo docente se contrario (al momento è l'opposto, ovvero riservatezza salvo consenso del docente alla pubblicazione mediante flag nella piattaforma Sisvaldidat).*

Ricordato che la Dott.ssa Flavia Cristiano era stata già in precedenza sentita in merito alla concessione dei diritti di vista dei risultati della valutazione della didattica ai Coordinatori delle CPDS (cfr. verbale PQA n. 6 del 31.05.2019, odg 4);

Vista la risposta inviata dalla Dott.ssa Flavia Cristiano in data 18.07.2023 e di seguito riportata:

"Premessa

Quesiti posti

I risultati della valutazione della didattica sul singolo insegnamento sono dati personali e non anonimi. Attraverso l'offerta didattica dell'anno accademico di riferimento, liberamente accessibile sul sito ministeriale, è infatti possibile risalire con semplicità ai dati personali identificativi del titolare dell'insegnamento, al quale le schede di valutazione sono riferite. Dalle schede può discendere una diretta valutazione del docente, anche attraverso i commenti liberi dello studente richiesti nella scheda. Per tale motivo il Presidio di Qualità, con e-mail della dott.sa De Nunzio del 21 giugno 2023, ha chiesto un approfondimento in merito alle questioni concernenti la disciplina in materia di protezione dei dati personali, con riguardo ai permessi di vista da concedere sulle valutazioni dei singoli insegnamenti. Nello specifico l'approfondimento riguarda i seguenti quesiti: 1. la possibilità di concedere i diritti di vista ai risultati della valutazione della didattica del singolo insegnamento non solo al Coordinatore della Commissione paritetica ma anche ai componenti tra i quali compaiono docenti e studenti; 2. la possibilità di disporre la visualizzazione pubblica dei risultati della valutazione della didattica a livello di insegnamento "di default", con possibilità di oscuramento da parte del singolo docente se

Presidio della Qualità
Verbale n. 8 dell'11 settembre 2023

contrario; al momento è l'opposto, ovvero riservatezza salvo consenso del docente alla pubblicazione mediante flag nella piattaforma Sisvaldidat.

Quadro normativo del sistema di valutazione universitario

I quesiti si collocano, in entrambi i casi, nel complesso quadro giuridico applicabile al sistema di autovalutazione della didattica universitaria che comprende, tra gli altri, la l. 370/1999, la l. 240/2010, il d.lgs. 19/2012, il DM 47/2013, il DM 1154/2021, lo Statuto di Ateneo, i Regolamenti generale e didattico di Ateneo. Molte sono le interpretazioni degli aspetti normativi, contenute nelle diverse circolari e Linee guida ANVUR, tra cui ultime in linea temporale le Linee Guida per il Sistema di Assicurazione della Qualità negli Atenei, pubblicate alla pagina <https://www.anvur.it/attivita/ava/accreditamento-periodico/modello-ava3/strumentidi-supporto/>.

Quadro normativo generale per la protezione dei dati personali

I soggetti pubblici possono trattare dati personali e, quindi, autorizzare al loro trattamento o diffondere dati personali (trattamenti previsti rispettivamente ai quesiti 1 e 2) prevalentemente ai sensi delle disposizioni contenute nell'art. 6, par. 1, lett. c) ed e) del Regolamento UE 2016/679 o "GDPR" e, dunque, solo se tale trattamento «è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento», oppure quando «il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento», alla luce di una base giuridica che abbia i requisiti previsti dal par. 3 del citato articolo 6 GDPR. Recenti modifiche normative apportate al d.lgs. 196/2003, cd. "Codice privacy", dal d.l. 8 ottobre 2021, n. 139, convertito, con modificazioni, dalla l. 3 dicembre 2021, n. 205, hanno inoltre specificato che la base giuridica prevista dall'articolo 6, paragrafo 3, lettera b) del regolamento è costituita da «una norma di legge o di regolamento o da atti amministrativi generali» e che il trattamento dei dati personali da parte di un'amministrazione pubblica «è anche consentito se necessario per l'adempimento di un compito svolto nel pubblico interesse o per l'esercizio di pubblici poteri ad esse attribuiti», ma sempre nel rispetto dell'articolo 6 del GDPR, in «modo da assicurare che tale esercizio non possa arrecare un pregiudizio effettivo e concreto alla tutela dei diritti e delle libertà degli interessati» (art. 2-ter, commi 1 e 1-bis, del Codice privacy, così come emendato dall'art. 9, comma 1, lett. a, nn. 1 e 2, del d.l. n. 139 dell'8 ottobre 2021, convertito con modificazioni dalla l. n. 205 del 3 dicembre 2021).

Approfondimenti alla luce delle premesse

Primo quesito

La liceità dell'accesso ai risultati della valutazione della didattica sul singolo insegnamento, per gli aspetti in materia di protezione dei dati personali applicabili, resta subordinata alla sussistenza dei presupposti previsti dall'art. 6 del GDPR e art. 2-ter Codice privacy prima descritti. Se quindi la liceità del trattamento è riconducibile all'art. 6 par. 1 lett. e) del GDPR, essendo effettuato nell'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri, volto ad incentivare la qualità e l'efficienza del sistema universitario e ampiamente riconosciuto dal contesto normativo applicabile, ai sensi dell'art. 2-ter, commi 1 e 1-bis del Codice privacy occorre individuare una norma di legge o di regolamento oppure delle disposizioni previste da atti amministrativi generali, formulate nel rispetto della norma complessivamente applicabile, che ne motivino la stretta necessità o indispensabilità. Le norme di legge o regolamento applicabili al trattamento sono rimaste sostanzialmente invariate rispetto ad una precedente analisi, svolta nel primo trimestre 2019 per un analogo quesito. Essa portò ad un parere negativo, in assenza di una specifica previsione normativa a supporto

Presidio della Qualità
Verbale n. 8 dell'11 settembre 2023

della necessità del trattamento. Si ritiene però possibile, come ora previsto dal Codice privacy, ricorrere all'adozione di un atto amministrativo di natura generale volto a disciplinarla, secondo un iter conforme alla normativa vigente, per il quale la proposta e l'approvazione deve avvenire da parte degli organi a ciò legittimati dalla normativa stessa. Dall'articolata analisi delle norme non risulta infatti alcuna previsione contraria alla visualizzazione delle opinioni degli studenti a soggetti diversi da quelli normativamente previsti (docente interessato, Corso di studi di afferenza e Dipartimento nella persona rispettivamente del Presidente o Coordinatore e Direttore, Nucleo di Valutazione), purché esplicitamente e motivatamente coinvolti nel processo di valutazione della qualità della didattica. Inoltre l'Università è autonoma nel promuovere ogni azione ritenuta necessaria per perseguire il miglioramento della qualità della didattica, ricerca, terza missione e impatto sociale, anche con modalità organizzative proprie, purché nel rispetto degli indicatori e metodologie definite a livello nazionale (si vedano, per esempio, gli art.12 comma 4 D.Lgs. 27 gennaio 2012 n.19, art. 2 comma 1 lett. r. L. 240/2010 e Titolo IX Regolamento generale di Ateneo). Nell'ambito di tale autonomia, e nel rispetto della normativa che richiede come requisito per l'assicurazione della qualità la presenza di un Presidio di Qualità di Ateneo in ogni Sede universitaria (cfr. tra gli altri il DM 1059 del 23 dicembre 2013), l'Università ha istituito il PQA con un mandato istituzionale specificato sia nel Regolamento Generale di Ateneo (artt. 126- 128) sia nel Regolamento didattico di Ateneo (art. 39). Con tale mandato il Presidio di Qualità ha compiti di promozione della cultura e del miglioramento continuo della qualità nell'Ateneo, di consulenza agli Organi di Governo sulle tematiche dell'assicurazione della qualità, di supervisione e di monitoraggio del sistema e dei processi di assicurazione della qualità e di supporto alle strutture dell'Ateneo nella gestione dei processi per l'assicurazione della qualità. Conformemente al mandato ricevuto, il Presidio di Qualità può quindi legittimamente sottoporre, all'approvazione degli Organi di governo, un atto organizzativo nel quale siano declinate le finalità chiare e specifiche che richiedono inevitabilmente l'ulteriore accesso e le modalità ritenute necessarie ad assicurare il corretto flusso informativo negli organismi del Sistema di Assicurazione della qualità di cui all'art. 126 del Regolamento generale di Ateneo, tra cui le Commissioni paritetiche docenti studenti (art. 126 comma 5). L'atto dovrà tenere conto del doveroso bilanciamento degli interessi perseguiti dall'Università con i diritti e libertà degli interessati a tale trattamento, ossia i docenti sottoposti all'opinione degli studenti nella loro libertà di insegnamento, valutando i rischi connessi ad un utilizzo delle informazioni per finalità diverse da quelle legittimamente perseguite e adottando ogni misura possibile per ridurli. L'iter è conforme anche alle previsioni del GDPR, relativi alla "accountability" o responsabilizzazione del Titolare del trattamento, in base alla quale compete al titolare stesso mettere in atto tutte le misure tecniche e organizzative adeguate per garantire, ed essere in grado di dimostrare di avere attuato, fin dalla progettazione e in modo efficace, i principi di protezione dei dati, anche sotto il profilo della sicurezza dei dati. La proposta terrà ovviamente conto del mandato specifico delle Commissioni paritetiche, che svolgono attività di interesse pubblico, sono tenute a riunirsi in forma riservata e i cui componenti assumono, all'atto della nomina, l'obbligo di riservatezza e rispetto delle istruzioni conferite dal titolare nell'autorizzazione al trattamento dei dati personali (art.32 par. 4 GDPR e art. 2-quaterdecies Codice privacy). Nella stessa proposta sarà opportuno il richiamo a procedure atte ad assicurare l'effettiva necessità del trattamento per le finalità specificate, con eventuali limitazioni applicabili allo stesso - ad esempio in termini di accesso al solo Coordinatore o a tutti i membri, subordinato o meno ad una richiesta esplicita del membro della commissione, se riguardi anche i commenti

Presidio della Qualità
Verbale n. 8 dell'11 settembre 2023

liberi o siano esclusi, etc. Ciò al fine di assicurare la riservatezza dei docenti coinvolti, con particolare riguardo ad informazioni delicate potenzialmente risultanti dai commenti liberi, considerando anche la facilità con cui le attuali tecnologie, disponibili a chiunque (si pensi agli smartphone dotati di app per videoregistrazioni e messaggistica), consentono di portare informazioni e immagini fuori dal contesto ristretto nel quale possono essere acquisite. Nell'ipotesi in cui si intenda procedere in tal senso, si ricorda infine la necessità di dare adeguata informativa al corpo docente - secondo le indicazioni di cui all'art. 13 GDPR - evidenziando le finalità del trattamento e i destinatari delle informazioni, oltre alle modalità di accesso approvate. I soggetti che potranno accedere alle schede di valutazione, come prima richiamato, dovranno essere autorizzati e istruiti al trattamento al fine di ridurre i rischi per gli interessati e anche per l'Ateneo, tra cui quelli reputazionali. A latere, quale misura idonea a ridurre i rischi di pregiudizio o discriminazione del docente, si suggerisce di rendere coerente ogni riferimento alla scheda di rilevazione, proposta agli studenti, con la natura dei contenuti. La scheda infatti raccoglie semplicemente l'opinione degli studenti e come tale va intesa, non come "valutazione della didattica", terminologia che induce a dare al contenuto un valore oggettivo che non possiede e rendere ambigue le sue finalità.

Secondo quesito

Allo stato attuale e con riguardo al trattamento proposto nel quesito, non risulta fornita alcuna informativa ai docenti - comprensiva di tutti gli elementi previsti all'art. 13 GDPR - con il riferimento alla norma di legge o regolamento che prescriba la diffusione delle informazioni personali, acquisite per finalità di valutazione e miglioramento della qualità della didattica ad uso degli organismi di valutazione, come strettamente necessaria al perseguimento di tale finalità (art. 5 par. 1 GDPR, art. 2-ter comma 2 Codice privacy). Non è inoltre possibile ritenere valido il consenso per la diffusione dei dati personali dei docenti perché, come stabilito dal GDPR, «quando il titolare del trattamento è un'autorità pubblica», il consenso non può tendenzialmente costituire «un valido presupposto per il trattamento dei dati personali», considerando che esiste un'«evidente squilibrio tra l'interessato e il titolare del trattamento», tale da rendere «pertanto improbabile che il consenso sia stato espresso liberamente» e che quindi possa ritenersi validamente prestato (considerando n. 43 del GDPR). Pertanto il trattamento proposto risulta privo di un'idonea base giuridica e viola i presupposti di liceità del trattamento di cui agli artt. 5 e 6, parr. 1, lett. c) ed e), e 3 del GDPR, nonché all'art. 2-ter, commi 1 e 1-bis, del Codice privacy. Analogamente al caso precedente, laddove si ravvisino finalità chiare e specifiche, con obiettivi misurabili qualitativamente in periodi temporali definibili, si potrà procedere alla proposta agli Organi di governo di un atto organizzativo volto a disciplinare il trattamento. Sarà in tale proposta che dovrà essere effettuato, nel rispetto del quadro normativo complessivamente applicabile al trattamento, il bilanciamento tra gli interessi pubblici perseguiti e i diritti e le libertà degli interessati, specificando con chiarezza le finalità perseguite e le misure di cautela da adottare, informazioni queste che dovranno essere rappresentate con trasparenza a tutti gli interessati, ben prima di iniziare la raccolta delle informazioni destinate ad essere diffuse. Si rappresenta che la diffusione di dati personali è considerata un trattamento ad alto rischio per gli interessati, in quanto consente una decontestualizzazione delle informazioni diffuse e la perdita di controllo delle stesse.»

Visto che in merito al primo quesito, la Dott.ssa Cristiano, pur sostenendo che **i risultati della valutazione della didattica sul singolo insegnamento sono dati personali e non anonimi** in quanto attraverso l'offerta didattica

Presidio della Qualità
Verbale n. 8 dell'11 settembre 2023

dell'anno accademico di riferimento, liberamente accessibile sul sito ministeriale, è infatti possibile risalire con semplicità ai dati personali identificativi del titolare dell'insegnamento, al quale le schede di valutazione sono riferite, ritiene possibile, come ora previsto dal Codice privacy, ricorrere all'adozione di un **atto amministrativo** di natura generale che il PQA può legittimamente sottoporre all'approvazione degli Organi di governo e nel quale siano declinate le **finalità chiare e specifiche** che richiedono inevitabilmente l'ulteriore accesso e le modalità ritenute necessarie ad assicurare il corretto flusso informativo negli organismi del Sistema di Assicurazione della qualità di cui all'art. 126 del Regolamento generale di Ateneo, tra cui le Commissioni paritetiche docenti studenti (art. 126, comma 5), bilanciando gli interessi perseguiti dall'Università con i diritti e la libertà degli interessati a tale trattamento, ossia i docenti sottoposti all'opinione degli studenti nella loro libertà di insegnamento, valutando i rischi connessi ad un utilizzo delle informazioni per finalità diverse da quelle legittimamente perseguite e adottando ogni misura possibile per ridurli;

Visto che anche in merito al secondo quesito, la Dott.ssa Cristiano, pur rilevando l'alto rischio del trattamento, ipotizza la possibilità, laddove si ravvisino **finalità chiare e specifiche**, di poter procedere alla proposta da parte del PQA agli Organi di governo di un **atto organizzativo** volto a disciplinare il trattamento che consenta il bilanciamento tra gli interessi pubblici perseguiti e i diritti e le libertà degli interessati e che specifichi con chiarezza le finalità perseguite e le misure di cautela da adottare da rappresentare con trasparenza a tutti gli interessati;

All'unanimità

Assume le seguenti determinazioni

- ❖ di prendere atto di quanto rappresentato in merito ai risultati delle opinioni degli studenti per l'A.A. 2022-2023;
- ❖ di confermare la determinazione assunta nella riunione del 6.07.2023 in merito alla revisione delle finestre di somministrazione dei questionari;
- ❖ di prendere atto di quanto rappresentato dalla Dott.ssa Flavia Cristiano nella risposta inviata al PQA in data 18.07.2023, disponendo:
in relazione al primo quesito
 - a) di predisporre un **atto amministrativo** da sottoporre all'approvazione degli Organi di governo in cui siano declinate le finalità chiare e specifiche che richiedono inevitabilmente l'accesso a tutti i componenti delle CPDS ai risultati delle opinioni degli studenti disaggregate per insegnamento;*in relazione al secondo quesito*
 - b) di coinvolgere la *Governance* in un ulteriore approfondimento al fine di conoscere il parere sull'eventuale possibilità di procedere alla stesura di un **atto organizzativo** che includa la possibilità di

Presidio della Qualità
Verbale n. 8 dell'11 settembre 2023

disciplinare il trattamento richiesto.

Odg. n. 4) AVA 3: attività in corso di svolgimento.
--

Il Presidio della Qualità

Ricordato che l'Ateneo sarà oggetto di visita della CEV ANVUR per l'accreditamento periodico della sede e dei corsi di studio nel mese di maggio 2024 (6-17 maggio 2024) e che sono state già avviate le attività preparatorie per l'adeguamento dell'attuale sistema di AQ rispetto a quanto previsto dal nuovo modello AVA 3;

Ritenuto necessario riavviare una riflessione sulla compilazione del Rapporto di Riesame ciclico (RRC), tenendo conto che in data 21.02.2023 l'ANVUR ha pubblicato un nuovo format, approvato con Delibera del Consiglio Direttivo n. 26 del 13 febbraio 2023, che ricalca fedelmente i requisiti di cui al "Modello di accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari, AVA 3";

Considerato che nella *Premessa* dello Schema di RRC approvato dall'ANVUR si precisa che:

"Il Rapporto di Riesame Ciclico (RCC) è da compilare con periodicità non superiore a 5 anni e comunque in uno dei seguenti casi:

- *su richiesta del NdV;*
- *in presenza di forti criticità;*
- *in presenza di modifiche sostanziali dell'ordinamento;*
- ***in occasione dell'Accreditamento Periodico (se più vecchio di 2 anni o non aggiornato alla realtà del Corso di Studio)."***

Considerato che i CdS che hanno redatto un Rapporto di Riesame ciclico da più di 5 anni risultano essere i seguenti:

Dipartimento	Classe	CdS	Presidente/Coordinatore	Data ultimo RRC
FISSUF	LM-40	Scienze dell'investigazione e della sicurezza (Narni)	Fabio D'Andrea	31.01.2018
Chimica, Biologia e Biotecnologie	L-2	Biotecnologie	Sabata Martino	8.02.2018
	LM-6	Biologia	Luigi Catacuzzeno	8.02.2018

Ritenuto utile informare inoltre tutti i CdS che, nel caso in cui venissero **selezionati per la visita di accreditamento periodico** della CEV ANVUR, saranno tenuti a redigere un RRC, nonché che tale richiesta, in accordo con la Delegata per il settore Didattica, Prof.ssa Carla Emiliani, sarà estesa anche ai CdS che presentano **particolari criticità** e che saranno informati con un incontro organizzato *ad hoc* nel prossimo mese di ottobre;

Ritenuto opportuno informatizzare il modulo per la redazione del RRC con

Presidio della Qualità
Verbale n. 8 dell'11 settembre 2023

il supporto della Dott.ssa Francesca Gentili (Ufficio Sviluppo Servizi Applicativi e Integrazione Dati);
Condivisa con i Proff. Cirilli e Lasagna la trasposizione del modello informatizzato del nuovo RRC nell'area riservata di test;

Valutata l'utilità di chiedere ai CdS l'esercizio di compilazione della **matrice di tuning**, sia in fase di progettazione dei nuovi CdS sia in fase di redazione del RRC, per verificare il pieno ed efficace collegamento tra gli obiettivi formativi attesi e gli insegnamenti previsti nel percorso formativo;

Visto il documento predisposto dall'Ufficio Assicurazione della Qualità *Linee guida per la compilazione della Matrice di Tuning*, che contempla al suo interno uno schema tipo della matrice, suscettibile di possibili modifiche/integrazioni da parte dei CdS, nonché un esempio redatto in fase di istituzione per l'A.A. 2023-2024 del nuovo CdS in Management e cultura italiana del cibo;

Assume le seguenti determinazioni

- ❖ di approvare le *Linee guida per la compilazione della Matrice di Tuning*, disponendone la pubblicazione nella pagina web del PQA e la diffusione agli interessati.

Odg. n. 5) Pagina web di Ateneo "Assicurazione della Qualità".

Il Presidio della Qualità

Ricordato che il "**Team di lavoro AVA 3**", istituito con DDG n. 18 del 31.01.2023 e composto dal personale in servizio presso l'Ufficio Assicurazione della Qualità e l'Ufficio di Supporto al Nucleo di Valutazione, nella riunione del 5.06.2023 ha pianificato, tra l'altro, la creazione di una pagina "Qualità" di Ateneo dove far confluire i principali documenti di AQ come il "*Sistema di Governo*" e il "*Sistema per l'Assicurazione della Qualità di Ateneo*", recentemente approvati dagli Organi Accademici;

Preso atto che la proposta di creazione di un'apposita pagina web "Qualità" di Ateneo è stata accolta positivamente dalla *Governance* concedendo, per le vie brevi, il nullaosta per la sua realizzazione;

Viste le decisioni assunte dal "**Team di lavoro AVA 3**", coordinato dal Prof. Carbone, in merito all'architettura della pagina web "Qualità" di Ateneo denominata "Assicurazione della Qualità" e strutturata nelle seguenti sezioni:

- **Politiche e strategie**
- **Gestione**
- **Monitoraggio**
- **Autovalutazione**
- **Valutazione**
- **Accreditamento**

Ringraziati l'Ufficio Gestione Sistema Portale (Dott. Stefano Roccetti) e il "**Team di lavoro AVA 3**" (in particolare, Dott. Maurizio Braconi) che

Presidio della Qualità
Verbale n. 8 dell'11 settembre 2023

hanno contribuito rispettivamente alla creazione della struttura informatica della pagina e al popolamento contenutistico delle sezioni della pagina web in via di perfezionamento;

All'unanimità

Assume le seguenti determinazioni

- ❖ di prendere atto della creazione della pagina web di Ateneo "Assicurazione della Qualità".

Odg. n. 6) Varie ed eventuali.

1. Procedura di raccolta dei reclami.

Il Presidente ricorda che il PQA, in accordo con la Delegata per il settore Didattica, Prof.ssa Carla Emiliani, ha adottato, approvando in data 17.06.2022 le "*Indicazioni operative per la gestione dei reclami*", una procedura per la gestione dei reclami a livello centralizzato di Ateneo, introducendo il canale "Reclamo" del sistema di "Ticketing", già utilizzato dalla Ripartizione didattica come strumento di comunicazione con gli studenti.

Coerentemente a quanto previsto dalle suddette *Indicazioni operative* – che prevedono la predisposizione di un report semestrale dell'attività di gestione dei reclami – il Presidente ritiene opportuno, ad un anno dall'attivazione della procedura, ricostruirne le fasi salienti di sviluppo e le criticità incontrate fino ad oggi.

Il Presidente ricorda che, già dopo i primi 6 mesi trascorsi dall'attivazione della procedura, erano emerse delle criticità portate all'attenzione del PQA nella riunione dell'8.09.2022 in merito principalmente all'ampio utilizzo del canale "Reclamo", con picchi in alcuni periodi particolari, quali ad esempio la scadenza dell'iscrizione, e anche soprattutto con finalità improprie del canale con la trasmissione di mere richieste di informazioni in relazione a:

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

Nonostante alcuni interventi a cura dell'Ufficio Assicurazione della Qualità, a cui è stato assegnato il compito di gestire la raccolta dei reclami e la loro assegnazione alle figure di pertinenza, i benefici auspicati non sono risultati risolutivi.

A distanza di un anno dall'attivazione della procedura, persistono le seguenti problematiche:

- il compito dell'Ufficio Assicurazione della Qualità, pur svolgendo un servizio la cui sostenibilità risulta in alcuni periodi elevata, si riduce ad uno "smistamento" delle segnalazioni/richieste che chiamano prevalentemente in causa le segreterie studenti;

Presidio della Qualità
Verbale n. 8 dell'11 settembre 2023

- 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 spesso attiene semplicemente alla sua presa in carico o alla richiesta di ulteriori informazioni per la sua trattazione.

Tali criticità sono state condivise anche in occasione degli incontri con la Delegata per il settore Didattica in funzione della preparazione dell'Ateneo per la visita esterna della Commissione CEV per l'accreditamento della Sede e dei CdS (7.02.2023 e 9.03.2023). La Delegata ha preso atto della problematica di cui si dovrà tener conto anche alla luce della migrazione *in progress* alla nuova piattaforma per la gestione dei ticket, da "Ticketing" a "Uniticket". Il Presidente ricorda infine che la Dott.ssa Bianconi, Dirigente sia della Ripartizione Didattica sia della Ripartizione Sistema Informativo di Ateneo, ha dato la propria disponibilità anche per lo studio di fattibilità di un eventuale modulo da utilizzare per la raccolta dei reclami in altra modalità.

2. Formazione degli studenti rappresentanti delle CPDS

In merito all'organizzazione di specifici incontri di formazione rivolti principalmente agli studenti rappresentanti delle CPDS, lo studente del PQA, Dott. Claudio Brugnoli, assente giustificato alla riunione odierna, ha chiesto alla Dott.ssa Campetella di riferire al PQA la proposta, condivisa con altri rappresentanti negli organi accademici, di rinviare l'organizzazione dei suddetti incontri dopo il rinnovo della rappresentanza studentesca che avverrà nel periodo novembre/dicembre 2023.

Il Presidente, con l'approvazione del PQA, ritiene però opportuno mettere a disposizione dei rappresentanti delle CPDS che si alterneranno nel tempo, dirimendo meglio anche il problema della fluidità delle composizioni delle CPDS stesse, delle slide contenenti i requisiti principali dell'AQ dipartimentale in relazione al ruolo. Tale documento, reso disponibile nella pagina web del PQA, potrà essere poi diffuso e illustrato anche mediante appositi incontri.

3. Esperti ANVUR in Ateneo

Il Presidente condivide con il PQA la proposta di approfondire con i tre Delegati al settore Didattica, Ricerca, valutazione e fund-raising e Terza Missione l'opportunità di chiedere ai docenti Unipg, collocati negli elenchi degli Esperti ANVUR, di collaborare con il PQA ai fini della preparazione alla visita ANVUR.

La seduta termina alle ore 10:45.

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE
(Dott.ssa Sabrina Campetella)

IL PRESIDENTE
(Prof. Paolo Carbone)