



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI PERUGIA

Presidio di Qualità

RELAZIONE DI FINE MANDATO (Triennio 2013-2015)

Approvata dal Presidio in data 8 febbraio 2016

Inviata a: Senato Accademico, Consiglio di Amministrazione e Nucleo di Valutazione

Indice

Premessa

1. Composizione del Presidio di Qualità

2. Realizzazione nel triennio del sistema di AQ

3. Considerazioni conclusive sullo stato attuale del sistema di AQ e proposte di miglioramento

Allegato 1

Premessa

Obiettivo della presente relazione è quello di rendicontare agli Organi di Governo le attività poste in essere dal Presidio di Qualità, nel triennio del proprio mandato, volte ad implementare il sistema di assicurazione della qualità dell'Ateneo di Perugia (AQ).

1. Composizione del Presidio di Qualità

Il Presidio di Qualità di Ateneo è stato istituito, in conformità alle disposizioni dell'art. 126 del Regolamento Generale di Ateneo, con il Decreto Rettorale n. 428 del 21.3.2013, per il triennio 2013-2015, con scadenza 20 marzo 2016.

Rispetto alla sua composizione iniziale e all'integrazione effettuata nell'aprile del 2014 con il Decreto Rettorale n. 649 del 15.4.2014 (sostituzione della Prof.ssa MIGLIORATI per la sopravvenuta carica di Delegato del Rettore per la Didattica e nomina della Dott.ssa BRANCIARI), le modifiche intervenute successivamente sono le seguenti:

nomina Dott. Andrea CAPOTORTI con Decreto Rettorale n. 1100 del 16.6.2014;

nomina Dott. Dante DE PAOLIS con Decreto Rettorale n. 1100 del 16.6.2014;

dimissioni della Prof.ssa Giuseppina ANZIVINO per assunzione della carica di Coordinatore di CdS (nota prot. 22378 del 28.7.2014);

nomina della Dott.ssa Tiziana BONACETO, Direttore Generale in sostituzione del Dott. Dante DE PAOLIS, con D.R. n. 24 del 13.01.2016.

Pertanto, i componenti del Presidio di Qualità sono attualmente i seguenti:

- ✚ Prof. Franco MORICONI, Rettore – Presidente;
- ✚ Prof. Paolo CARBONE, Ordinario ING-INF/07 – Vice Presidente;
- ✚ Prof. Giovanni Maria Perfetto DE SANTIS, Ordinario M-GGR/01;
- ✚ Prof. Fabio SANTINI, Professore Associato SECS -P/07;
- ✚ Dott.ssa Raffaella BRANCIARI, Ricercatore VET/04;
- ✚ Dott. Andrea CAPOTORTI, Ricercatore MAT/06;
- ✚ Dott.ssa Tiziana BONACETO, Direttore Generale.

Il supporto amministrativo e tecnico al Presidio di Qualità è stato fornito dall'Ufficio per la Qualità dell'Area Supporto Organi Collegiali, Performance e Qualità, nelle persone di:

- ✚ Dott.ssa Alessandra DE NUNZIO, Responsabile dell'Area Supporto Organi Collegiali, Performance e Qualità;
- ✚ Dott.ssa Maria Novella STEFANINI, Responsabile dell'Ufficio per la Qualità;
- ✚ Dott. Francesco SICILIANO, Ufficio per la Qualità, Responsabile del procedimento di valutazione della didattica da parte dei docenti e studenti.

Ulteriore supporto è stato fornito, soprattutto nell'attività di auditing ai CdS, dall'Ufficio gestione ciclo performance della medesima Area, nelle persone del Dott. Andrea CERIMONIA e della Dott.ssa Agata DURANTE.

E' stato altresì fornito dal Dott. Giuseppe ZIRILLI, mediante co.co.co a titolo gratuito, il supporto al Presidio "nelle attività di auditing interni ai corsi di studio, di formazione ai corsi e predisposizione di documenti/linee guida e materiali istruttori ai fini della verifica della corretta applicazione dell'Assicurazione della Qualità ai sensi del documento AVA dell'ANVUR e dell'accreditamento periodico dei CdS e nella formazione ai corsi".

Il Presidio ha ricevuto dalla Commissione esperti di Valutazione (CEV) dell'ANVUR, in occasione dell'accreditamento periodico della Sede e dei Corsi di Studio nel periodo 24-28 novembre 2014, ampio riconoscimento del proprio ruolo come efficace e proattivo agente di cambiamento del sistema di AQ, sviluppando anche strumenti innovativi come gli audit interni. Le attività del Presidio e le iniziative integrative sono state valutate come vere e proprie best practices.

2. Realizzazione nel triennio del sistema di AQ

Il Presidio di Qualità si è insediato nella delicata fase di completamento del nuovo assetto di governance c.d. alta e bassa e della nuova fisionomia organizzativa dell'Ateneo Perugino a seguito del varo definitivo del nuovo Statuto in attuazione alla L. n. 240/2010, emanato con D.R. n. 889 del 28.05.2012, e dei relativi Regolamenti attuativi. Tale circostanza ha influenzato in modo significativo l'avvio delle attività ed il funzionamento dell'Organo nel primo anno, limitandone a volte anche la piena operatività.

A valle però della conclusione del processo di riassetto istituzionale e organizzativo dell'Ateneo di Perugia - che ha interessato principalmente i Dipartimenti, il Senato Accademico, il Consiglio di Amministrazione e il Direttore Generale - il Presidio ha potuto avviare in modo compiuto la realizzazione del sistema di assicurazione della qualità dell'Ateneo in attuazione del documento AVA ANVUR di gennaio 2013.

L'operato del Presidio è stato particolarmente intenso negli ultimi due anni. Il primo intervento ha riguardato il supporto consulenziale agli Organi di Governo nella stesura della "Politica per la Qualità di Ateneo", quale documento cardine del sistema di AQ.

Successivamente il Presidio ha focalizzato l'attenzione sui processi chiave del sistema AVA, progettandoli, realizzandoli, informatizzandoli, supportandoli - con linee guida, indicazioni operative e con attività di formazione - ed infine, tenendoli sotto controllo e verificando i risultati da loro prodotti.

In particolare il Presidio è intervenuto su:

- organizzazione dei flussi informativi da e verso le Strutture didattiche e di ricerca e verso gli Organi di Governo;
- disponibilità dei dati da parte dei Dipartimenti e CdS;
- individuazione di figure di responsabilità della qualità a livello di Dipartimento e CdS dedicate alla implementazione dell'AQ e di raccordo con il Presidio di Qualità;
- produzione dei principali documenti di AQ e sul loro costante aggiornamento;
- messa a disposizione di tutta la comunità accademica, tramite il sito web, della documentazione prodotta;
- introduzione della valutazione della didattica online;
- formazione continua sui principali processi di AQ verso tutti i soggetti coinvolti nell'assicurazione della qualità a livello di Dipartimento, CdS, studenti inclusi;
- reingegnerizzazione di alcuni processi, quali ad esempio la messa a disposizione dei CdS dei dati per il riesame e la predisposizione di uno specifico applicativo.

Il Presidio ha inoltre supportato e coordinato l'Ateneo *in primis* in preparazione della visita di accreditamento periodico della sede e dei CdS nel periodo 24-28 novembre 2014, mediante un

apposito piano operativo di accreditamento e successivamente, all'esito del rapporto ANVUR di accreditamento, di un piano operativo di adeguamento alle raccomandazioni/condizioni.

Ha introdotto alcune iniziative integrative ed innovative nelle attività di AQ quali ad es. gli audit interni condotti all'interno dei Dipartimenti, che sono stati riconosciuti dalla CEV dell'ANVUR come una vera e propria *best practice*, fino al punto da essere contemplati dall'ANVUR nel sistema di AQ. Gli audit sono stati condotti nell'anno 2014 e 2015 coinvolgendo, nel biennio, un CdS per Dipartimento e saranno proseguiti anche nell'anno 2016 fino alla scadenza del mandato.

In tale contesto di accreditamento periodico della sede e dei corsi di studio, dalla segnalazione del Presidio di Qualità come prassi eccellente nel Rapporto ANVUR, è scaturita un'attività di consulenza anche a favore di altri Atenei italiani in funzione delle visite CEV-ANVUR, sotto il profilo delle attività preparatorie e di assistenza in loco.

Il Presidio inoltre ha costantemente tenuto informati e reso partecipi gli Organi di Governo dello stato di AQ di Ateneo al fine di fornire loro gli strumenti e le informazioni utili per orientare le strategie di Ateneo, con particolare attenzione ai punti di debolezza/criticità ed alle relative proposte di miglioramento.

Quanto al funzionamento del sistema di assicurazione della qualità della ricerca, il Presidio è stato costantemente affiancato dalla Commissione "Ricerca Scientifica" del Senato Accademico, che ha fornito un puntuale supporto alle strutture dipartimentali e un significativo contributo all'AQ di Ateneo.

Nell'allegato 1 sono riportate nel dettaglio le attività realizzate dal Presidio nel triennio.

3. Considerazioni conclusive sullo stato attuale del sistema di AQ e proposte di miglioramento

Le attività di monitoraggio realizzate nell'ultimo anno hanno dimostrato un discreto livello di implementazione dell'assicurazione della qualità presso i Dipartimenti, con una adeguata consapevolezza dei processi di gestione in atto.

In particolare, si registra un progressivo miglioramento delle modalità di compilazione dei rapporti di riesame e delle relazioni annuali delle Commissioni paritetiche, con il superamento in parte delle criticità evidenziate dal Presidio di Qualità.

Margini di miglioramento si possono realizzare in relazione alla capacità: di individuare le cause dei problemi e di formulare le azioni di miglioramento in termini di tempi e obiettivi anche al fine di rendere verificabile l'effettivo raggiungimento del risultato; nella ricognizione della domanda di formazione esterna e nel tenerne conto in sede di progettazione del piano degli studi; di esprimere le informazioni quantitative facendo riferimento ai dati disaggregati per sottolineare le criticità in modo puntuale; nonché di poggiare ogni affermazione e conclusione su un pertinente riferimento: documento o indicatore.

Parimenti, è riscontrabile un significativo miglioramento dei contenuti dei quadri SUA-CdS, seppur con ancora alcune possibilità di miglioramento - sotto il profilo sia della completezza dei contenuti

medesimi sia della qualità ed accuratezza della descrizione in conformità alle indicazioni fornite dal Presidio con le note di compilazione della SUA-CdS e con le diverse circolari esplicative.

Il Presidio constata un buon coinvolgimento ed una diffusa partecipazione delle Direzioni dei corsi, dei Responsabili Qualità dei CdS e dei Dipartimenti, dei Gruppi di Riesame, delle Commissioni paritetiche per la didattica, dei Rappresentanti studenti e del personale TAB nelle attività di direzione, progettazione ed erogazione dei corsi; in particolare una generale prontezza da parte delle Direzioni nella presa in carico e nella risoluzione delle problematiche e criticità emerse a diversi livelli.

Il Presidio rileva inoltre un buon livello di soddisfazione degli studenti nelle attività didattiche e una positiva interazione con il Presidio stesso; i risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti testimoniano un generale apprezzamento dei CdS, salvo casi sporadici.

I siti web dei CdS sono certamente migliorati nei tre anni e generalmente risultano ben strutturati, ricchi di contenuti di interesse per gli studenti e costantemente aggiornati seppur sempre con margini di miglioramento.

Imprescindibili, per un progressivo potenziamento del sistema di AQ, saranno le attività di formazione costante da parte del Presidio di tutte le figure coinvolte nel funzionamento dell'AQ.

Auspicabile è l'individuazione da parte della Direzione Generale all'interno del personale tab - in linea con quanto presente in altri Atenei - dei Manager Didattici presso i Dipartimenti/CdS a supporto delle attività di AQ.

Il Manager Didattico dovrà rappresentare il punto di riferimento per tutti gli aspetti che riguardano l'organizzazione della didattica dei corsi di studio e principalmente dovrà ad es.:

- fornire informazioni sul corso di studio e sui servizi didattici offerti;
- gestire e aggiornare il sito web del corso di studio;
- fornire un supporto alla gestione dei processi organizzativi per la pianificazione, l'organizzazione e la gestione delle attività didattiche;
- rilevare i dati per il monitoraggio e l'analisi della qualità di erogazione della didattica e dei servizi connessi;
- partecipare al processo di autovalutazione del corso di studio;
- collaborare con il Coordinatore del corso di studio per la predisposizione del piano degli studi e per la compilazione della SUA-CdS;
- gestire la comunicazione studenti.

Il Presidio, conclusivamente, ritiene opportuno porre in evidenza agli Organi di Governo che - a valle del primo incontro di un percorso di confronto tra i presidi di AQ a livello centrale e periferico sul tema dell'assicurazione della qualità al termine di un primo ciclo di accreditamento periodico - sono state formulate alcune proposte attinenti al miglioramento non solo del sistema di AQ ma anche della qualità della didattica nel suo complesso.

In particolare, si è registrato tra alcuni Coordinatori/Presidenti di CdS un diffuso desiderio di ripensamento dell'attuale modello decisionale ed organizzativo a livello dipartimentale, unitamente ad una revisione delle strategie a livello centrale in materia di didattica.

Si auspica, in sintesi:

- un ripensamento della governance della didattica in un'ottica di semplificazione e razionalizzazione dei ruoli, con il fine ultimo di attenuare il carico di adempimenti burocratici in capo al corpo docente che lo distraggono in modo importante dalle attività di didattica e ricerca;
- una riorganizzazione, congiuntamente con i Dipartimenti, della struttura amministrativa a supporto del corpo docente con chiara definizione di persone, uffici, funzioni e ruoli ed adeguata formazione del personale dedicato alla didattica;
- infine, una rinnovata strategia di miglioramento della qualità e dell'attrattività della didattica, che si realizza anche attraverso il potenziamento delle risorse logistiche, ivi compresi i dati, e delle strutture.

Il Presidio di Qualità ringrazia l'Ateneo per aver messo a disposizione dell'organo un ufficio di supporto di elevata professionalità, grazie al quale è stato possibile realizzare tutte le iniziative e le attività indicate nella presente relazione.

Allegato 1

A. Sedute e incontri operativi e di formazione tenutisi nel triennio

Nella tabella di seguito riportata vengono forniti i numeri degli incontri ufficiali/di formazione organizzati dal Presidio nel triennio di riferimento:

SEDUTE UFFICIALI	N. 44
INCONTRI OPERATIVI	N. 18
INCONTRI DI FORMAZIONE	N. 13

B. Attività e documentazione prodotta nel triennio

In questo paragrafo vengono riportate le attività realizzate nel triennio dal Presidio di Qualità in relazione ai diversi strumenti di AQ, suddivise in **attività di processo**, ovvero attività che hanno caratteristiche di continuità perché necessarie per la messa in atto del sistema di assicurazione della qualità di Ateneo, il suo sviluppo, il mantenimento ed il miglioramento **continuo e in attività di progetto**, ovvero pianificate per rispondere a particolari esigenze di tipo gestionale e/o operativo, scaturenti da suggerimenti del Nucleo di Valutazione, da scelte strategiche adottate dagli Organi di Governo o da interventi di miglioramento indicati dal Presidio di Qualità.

Attività di processo

Documenti e sistema di AQ

- individuazione delle diverse figure di responsabili della qualità a livello di Dipartimento e CdS;
- diffusione dei dati di ingresso, percorso, uscita ai Coordinatori/Presidenti dei CdS per gli adempimenti AVA, mediante l'applicativo "Status";
- emissione dei documenti di AQ, relativi a Strutture organizzative e responsabilità a livello di Ateneo, Organigramma Unipg, AQ Unipg, Schema interazione processi, Processi di gestione dell'Offerta formativa, Sistema di Assicurazione della Qualità della Formazione e della Ricerca dell'Università degli Studi di Perugia;
- supporto nella compilazione delle schede insegnamento nel portale di Ateneo alla voce offerta formativa, mediante l'emissione di linee guida;

Formazione

- supporto ai Presidenti/Coordinatori di CdS, Direttori di Dipartimento, Commissioni paritetiche per la didattica, Responsabili Qualità dei CdS e dei Dipartimenti, segreterie didattiche, studenti, mediante attività di formazione sui temi principali dell'AQ, mediante la presentazione di slides e materiale didattico;
- input a corso di formazione sugli aspetti pedagogici dell'insegnamento universitario e nuove tecnologie a sostegno dell'apprendimento e della docimologia;

Rapporti con gli Organi di Governo

- proposta agli Organi di Governo del documento "Politica per la Qualità";
- informative agli Organi di Governo, mediante l'emissione di relazioni annuali sulle attività realizzate dal Presidio ed opportunità di miglioramento in relazione ai diversi strumenti di AQ;

SUA-CdS

- supporto nella compilazione della SUA-CdS A.A. 2014/2015, 2015/2016, 2016/2017, mediante l'emissione di note di compilazione e circolari esplicative;

Riesame

- supporto nella stesura dei rapporti di riesame annuale e ciclico 2014, 2015, 2016, mediante l'emissione di linee guida;

SUA-RD

- supporto nella stesura dei quadri A1, B2 e B3 della SUA-RD, mediante l'emissione di linee guida;

Commissioni paritetiche

- supporto alle Commissioni paritetiche per la didattica nella stesura delle relazioni annuali 2014, 2015;

Dottorati di ricerca

- supporto nell'accREDITamento dei Dottorati di ricerca del XXX e XXXI ciclo, mediante l'emissione di linee guida;
- monitoraggio del XXIX e XXX ciclo, mediante l'emissione di linee guida per la stesura delle relazioni annuali;

Valutazione della didattica

- costante aggiornamento e miglioramento del sistema di rilevazione online delle opinioni degli studenti;

Monitoraggio

- attività di monitoraggio delle SUA-CdS, dei rapporti di riesame e delle relazioni annuali delle Commissioni paritetiche, mediante apposite check list;
- azioni di intervento a seguito delle raccomandazioni/segnalazioni del Nucleo di valutazione.

Attività di progetto

Sistema di AQ

- progetto "Gestione informatizzata del rapporto di riesame", curato congiuntamente con l'Area Servizi Web, per la redazione delle relazioni annuali delle CP e dei rapporti di riesame dei gruppi di riesame e per la disponibilità di una repository contenente tutta la documentazione a partire dall'anno 2013 utile per le redazioni suddette;
- sperimentazione dei Test TECO (di tipo generalista) e TECOD (di tipo disciplinare) 2015 promossa dall'ANVUR (somministrazione test dal 25 maggio al 18 giugno 2015);
- piano operativo per l'accREDITamento periodico della sede e dei CdS;
- la progettazione del sistema di AQ per i corsi di alta formazione (rif. Piano attuativo del piano strategico 2014-2015 offerta formativa - azione 1.4.3 dell'anno 2015 "*Progettazione e sperimentazione del sistema di autovalutazione e valutazione interna per i corsi di Alta formazione*");
- progetto nuovo set di indicatori sulla carriera degli studenti;
- piano audit interno anno 2014 a 9 CdS e nell'anno 2015 a 7 CdS, in attuazione a Obiettivo 1.1. azione 1.1.5 del Piano attuativo del piano strategico 2014-2015 "offerta formativa" (tale attività inizialmente di progetto è diventata di sistema/processo e posta in capo al Nucleo di Valutazione nella forma delle "audizioni" dalle Linee guida 2015 ANVUR per la relazione annuale dei Nuclei di Valutazione);

Valutazione della didattica

- realizzazione in house del sistema di rilevazione on line delle opinioni degli studenti e docenti, A.A. 2013/2014, 2014-2015, 2015/2016, mediante l'emissione di guide alla compilazione e la costituzione di un help desk presso l'ufficio per la qualità;

- adozione del nuovo sistema statistico di reportistica dei dati sulla valutazione della didattica a partire dall'a.a. 2013-2014;
- estensione della valutazione anche agli insegnamenti a scelta libera dello studente;

Riesame

- progetto “Dati per il riesame” volto a mettere a disposizione dell'ufficio per la qualità un applicativo per l'elaborazione in modo autonomo dei dati di ingresso, percorso e uscita da mettere a disposizione dei CdS e Commissioni paritetiche per la didattica, curato congiuntamente con l'Area di gestione dati, servizi applicativi e sicurezza dei dati.