



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO



Presidio di Qualità di Ateneo (PQA) Relazione Attività 2016-2017





Presidio di Qualità di Ateneo (PQA)

Relazione Attività 2016-2017

Indice

- *Premessa*
- *Composizione attuale del Presidio di Qualità di Ateneo*
- *Glossario*

- 1. *Il sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo*
 - 1.1. *Piano Strategico di Ateneo*

- 2. *Il Presidio di Qualità*
 - 2.1. *Presidio di Qualità di Ateneo*
 - 2.2. *Commissioni Permanenti e Gruppi di Lavoro del Presidio di Qualità di Ateneo*
 - 2.3. *Sedute PQA*

- 3. *Nuovo modello organizzativo del sistema di AQ centrale e locale*

- 4. *Attività del Presidio della Qualità di Ateneo nel 2016/17*
 - 4.1. *Formazione degli “attori” interni dei processi di AQ*
 - 4.2. *Comunicazione e informazione*
 - 4.3. *Interventi del PQA specificamente indirizzati alla AQ della Didattica*
 - 4.4. *Interventi del PQA specificamente indirizzati alla Ricerca e alla Terza Missione*
 - 4.5. *Interventi del PQA specificamente indirizzati alla AQ della rilevazione dell’opinione degli studenti frequentanti e dei laureandi*

- 5. *PQA e NDV*

NOTA: Stralcio Relazione AVA 2017 del NdV



Premessa

La presente Relazione, pur non rappresentando un adempimento richiesto al Presidio di Qualità di Ateneo (PQA) dalla attuale normativa, rientra in una buona prassi che, introdotta dal PQA stesso e consolidatasi in questo triennio, viene incontro ad un'esigenza di massimo coinvolgimento e condivisione fra Organi centrali con riferimento al Sistema di Assicurazione della Qualità, ai suoi obiettivi e alle relative attività.

Presentata preliminarmente in forma verbale e documentale al Nucleo di Valutazione nella sua seduta del 6 luglio 2017, in vista della Relazione AVA, che il NdV stesso ha successivamente redatto e consegnato ad ANVUR (31 Ottobre 2017), la Relazione del PQA è stata integrata e poi approvata nella versione finale dal Presidio di Qualità di Ateneo nella sua seduta plenaria del 2 Febbraio 2018.

Composizione attuale del Presidio di Qualità integrato di Ateneo- PQA (D.R. 04.04.2017)

M.Daniela Candia (Presidente)	Professore Ordinario del SSD BIO/05 - Zoologia, Dipartimento di Scienze e Politiche Ambientali
Anna Bossi <i>temporaneamente sostituita da:</i> Pier Maria Battezzati	Professore Associato del SSD Med/01 - Statistica Medica, Dipartimento di Scienze Cliniche e di Comunità Professore Associato del SSD Med/09 - Medicina Interna, Dipartimento di Scienze della Salute
Marco De Amici	Professore Ordinario del SSD CHIM/08 - Chimica Farmaceutica, Dipartimento di Scienze Farmaceutiche
Stefano Forte	Professore Ordinario del Settore Fis/02 - Fisica Teorica, Modelli e Metodi Matematici, Dipartimento di Fisica
Giuliana Garzone (fino al 1.10.2017)	Professore Ordinario del SSD L-Lin/12, Lingua e traduzione - Lingua Inglese, Dipartimento di Scienze della Mediazione Linguistica e di Studi Interculturali (attualmente trasferitasi in altro Ateneo)
Stefano Levati	Professore Associato del SSD M-Sto/02 - Storia Moderna, Dipartimento di Studi Storici
Mara Lucisano	Professore Ordinario del SSD Agr/15 - Scienze e Tecnologie Alimentari, Dipartimento di Scienze per gli Alimenti, la Nutrizione e l'Ambiente
Giovanni Michielon	Professore Associato del SSD M-Edf/02 - Metodi e Didattiche delle Attività Sportive, Dipartimento di Scienze Biomediche per la Salute
Gaia Cecilia Luvoni	Professore Ordinario del SSD Vet/10 - Clinica Ostetrica e Ginecologia Veterinaria, Dipartimento di Scienze Veterinarie per la Salute, la Produzione Animale, la Sicurezza Alimentare,
Barbara Randazzo	Professore Ordinario del SSD Ius/09 - Istituzioni di Diritto Pubblico, Dipartimento di Diritto Pubblico, Italiano e Sovranazionale
Maria Antonietta Vanoni	Professore Ordinario del SSD Bio/10 - Biochimica, Dipartimento di Bioscienze
Augusto Fracasso	Rappresentante degli Studenti. Partecipa con riferimento alle attività di AQ relative alla didattica
Anna De Gaetano	Vice-Direttore generale, Dirigente, Area Affari Istituzionali, Internazionali e Formazione
Angelo Casertano	Dirigente, Divisione Servizi per la Ricerca
Pilar Emma	Ufficio Corsi di Laurea e Postlaurea
Paola Galimberti	Ufficio Pianificazione Organizzativa e Valutazione
Adriana Sacchi	Ufficio Pianificazione Organizzativa e Valutazione

Glossario

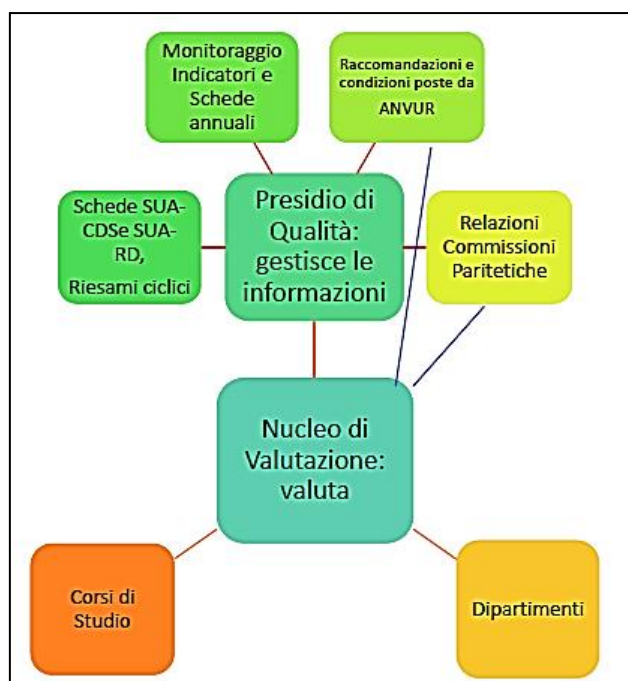
AQ: Assicurazione della Qualità
AVA: Acronimo per sistema di Autovalutazione, Valutazione, Accredimento
CEV: Commissione Esperti Valutatori ANVUR
CdS: Corso di Studio
CP: Commissione Paritetica
GdL: Gruppo di Lavoro
NdV: Nucleo di Valutazione di Ateneo
OR: Osservatorio della Ricerca
PQA: Presidio di Qualità di Ateneo
PQD: Presidio di Qualità della Didattica
PSA: Piano Strategico di Ateneo
SMA: Scheda di Monitoraggio Annuale (sostituisce il RRA- Rapporto Riesame Annuale)
SUA-CdS: Scheda Unica Annuale di Corso di Studio
SUA-RD: Scheda Unica Annuale di Ricerca Dipartimentale
SUA-TM: Scheda Unica Annuale di Terza Missione
RD: Ricerca di Dipartimento
RRC: Rapporto Riesame Ciclico
TM: Terza Missione

1. Il sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo

Il sistema di Assicurazione della Qualità (AQ) di Ateneo, istituito a suo tempo secondo quanto previsto da ANVUR, è recentemente andato incontro ad un necessario e significativo adeguamento al nuovo quadro di riferimento dei requisiti di Qualità di Ateneo, rappresentato dalla versione AVA 2.0 e, pertanto, si è ulteriormente sviluppato e, in parte, modificato in termini di attori, ruoli e competenze.

Lo schema di seguito riportato - ripreso fedelmente dai documenti ufficiali ANVUR - evidenzia i principali attori del sistema e ne sottolinea le reciproche interazioni e le specifiche competenze su strutture e processi.

Fig.1 Il Sistema di Assicurazione della Qualità nel modello ANVUR





Per quanto riguarda l'implementazione del sistema in UniMi, è stato soprattutto importante rivedere e concordare le caratteristiche organizzative e funzionali, i rispettivi ruoli e responsabilità, nonché le attività degli attori principali del sistema di AQ, che sono il Presidio della Qualità (PQA) e il Nucleo di Valutazione (NdV). I due organi concorrono in modo complementare e con competenze distinte, definite nelle linee guida per l'accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio universitario, ad assicurare quanto segue:

- PQA: il corretto svolgimento dei processi di Assicurazione della Qualità di tutto l'Ateneo e il monitoraggio (*ex-ante e in itinere*) degli adempimenti relativi alla AQ a livello di Ateneo, di CdS e di Dipartimenti per le attività didattiche, di ricerca e di terza missione;
- NdV: i processi di valutazione dei risultati delle politiche di Qualità e la valutazione interna del sistema di AQ e l'analisi (*ex-post*) dei risultati conseguiti dai CdS e dai Dipartimenti.

1.1. Piano Strategico di Ateneo

L'Università degli Studi di Milano (UniMi) ha adottato nella seconda metà del 2016 il Piano Strategico dell'Ateneo (PSA) 2017-19. Questo documento offre una visione organica dei punti di forza e di debolezza del sistema Ateneo e dei possibili margini di miglioramento, e individua gli obiettivi strategici e le azioni da realizzare nelle diverse aree in cui si esprime la missione dell'Università: 1. Servizi agli studenti, 2. Formazione, 3. Ricerca, 4. Terza Missione, 5. Governo.

La predisposizione del PSA è stato un momento forte di condivisione della visione della Qualità nelle diverse aree di attività che ha coinvolto in modo diretto, oltre alle altre figure istituzionali, anche il Presidio della Qualità rappresentato dal suo Presidente Prorettore Vicario.

Il documento strategico fornisce per ognuna delle 5 aree di intervento dell'Università gli obiettivi strategici e le azioni a cui si ispirano i documenti specifici di programmazione a livello di Ateneo e a livello di Dipartimento.

Le attività relative all'AQ, più specificamente richiamate dal Piano Strategico relativamente alle aree 2. Formazione, 3. Ricerca, 4. Terza Missione, sono state pertanto fortemente orientate alle azioni previste dal PSA.

2. Il Presidio di Qualità

Il Presidio di Qualità è un organo centrale di Ateneo previsto dalla normativa nazionale che regola il sistema di accreditamento iniziale e periodico delle università: *"In ogni Sede universitaria e ai fini della AQ dei Corsi di Studio (CdS) e della Ricerca Dipartimentale (RD) dovrà essere presente un Presidio della Qualità - o una struttura con le stesse finalità - la cui complessità organizzativa sarà valutata sulla base della complessità dell'Ateneo"* (DM n.47, 30.01.2013).

Nel contesto degli adempimenti AVA svolge un ruolo cruciale e viene definito "il regista" del sistema di Assicurazione della Qualità (AQ), in quanto:

- promuove la cultura della qualità nell'Ateneo;
- sorveglia e monitora i processi per l'Assicurazione della Qualità;
- garantisce la capacità di miglioramento continuo dei CdS e di tutte le attività formative;
- sovrintende al regolare svolgimento delle procedure di AQ per le attività di ricerca;
- garantisce la coerenza delle procedure interne con gli obiettivi;
- assicura l'efficienza ed efficacia delle strutture eroganti;
- svolge un ruolo complementare a quello del Nucleo di Valutazione;
- fornisce rapporti e documentazione alle CEV, prima e durante le visite in loco

2.1. Presidio di Qualità di Ateneo

Il Presidio di Qualità della Didattica (PQD). L'Università degli Studi di Milano ha istituito a suo tempo (8 marzo 2013) il Presidio della Qualità come organo centrale di indirizzo e coordinamento del sistema di AQ con specifico riferimento alla Didattica: da qui il nome di Presidio di Qualità della Didattica e l'acronimo



adottato (PQD). Nell'ottobre del 2014 la composizione del PQD è stata ampliata per far fronte alla complessità dovuta sia alla dimensione che alla composizione multidisciplinare dell'offerta formativa e per assicurare la partecipazione degli studenti con una specifica rappresentanza.

In questa prima fase di implementazione e consolidamento del sistema di AQ della didattica, anche in considerazione della complessità dell'Ateneo e della molteplicità degli interlocutori (131 CdS e 33 Dipartimenti), si è ritenuto opportuno attribuire la funzione di sovrintendere al regolare svolgimento delle procedure di AQ relative alla ricerca all'Osservatorio della Ricerca (OR), per analogia con i suoi compiti istituzionali individuati nel Regolamento Generale di Ateneo (23 dicembre 2013). In questo senso, le funzioni di Presidio della Qualità della Ricerca sono state anche richiamate nel regolamento dell'OR con riferimento alla *"supervisione delle relative procedure di AQ, in attuazione della normativa di riferimento"*.

Il Presidio di Qualità integrato di Ateneo (PQA). Sulla base delle innovazioni contenute nel nuovo sistema AVA 2.0 e delle linee guida ANVUR che ne accompagnano l'implementazione (vedi: DM 987, dicembre 2016; Linee Guida AVA, Ottobre 2017), sono emerse alcune nuove esigenze relative alla AQ (per esempio sulla Terza Missione), insieme ad alcune difficoltà di coordinamento e allineamento nell'intero sistema. Pertanto nei primi mesi del 2017, dopo opportuna consultazione con le figure istituzionali coinvolte, il sistema interno di AQ è stato ridiscusso e adeguatamente rivisto e ridisegnato. In particolare è stata messa in atto una riorganizzazione di ruoli e di competenze che ha portato alla costituzione di un nuovo Presidio della Qualità di Ateneo, il PQA, integrato con competenze e responsabilità allargate sulla Didattica, sulla Ricerca e sulla Terza Missione (TM).

A questa scelta si è arrivati dopo una lunga e complessa riflessione sulle attività e sulle priorità da perseguire per giungere ad una adeguata implementazione dei requisiti di Qualità (R1-R4) per l'accreditamento periodico. Importante, in particolare, è risultata l'esigenza, sentita da tutti i responsabili del sistema di AQ e fortemente espressa dal Rettore, di un'organizzazione dedicata, compatta e integrata dei diversi ruoli e attori, con un Presidio in grado di indirizzare e coordinare organicamente l'insieme dei processi di AQ, secondo una logica unitaria e con referenti ben individuati sia a livello centrale che a livello locale.

Determinante in questo senso è stata l'audizione preliminare in preparazione della visita della CEV (prevista in calendario per il 2019), svoltasi presso l'ANVUR il 17 ottobre 2016, alla quale hanno partecipato il Rettore, Il Direttore Generale e il vice-Direttore, il Presidente del Nucleo di Valutazione, il Prorettore vicario, nella sua veste di Presidente del Presidio di Qualità della Didattica, e il Prorettore Delegato alla Didattica.

In seguito a questa audizione, si sono tenuti in Ateneo diversi incontri decisionali e operativi per definire e implementare l'organizzazione del sistema di AQ più idonea a consolidare lo stato di maturazione raggiunto nei primi 4 anni di attività.

Da questa fase di riflessione è scaturita la decisione di integrare gli ambiti di responsabilità e le funzioni del Presidio della Qualità della Didattica già esistente (PQD) con la responsabilità dei processi di AQ relativi alla Ricerca e alla Terza Missione, e si è pertanto proceduto a costituire, con Decreto Rettorale emanato il 4 aprile 2017, il nuovo Presidio di Qualità di Ateneo (PQA) - vedi pag.2.

La riorganizzazione delle funzioni del PQA ha comportato anche una integrazione della sua composizione. La componente accademica è composta da 11 docenti (attualmente 10, causa trasferimento della prof.ssa G. Garzone in altro Ateneo); la componente studentesca è sempre rappresentata da uno studente; la componente tecnico amministrativa è composta da due dirigenti e da tre funzionari responsabili delle strutture operative chiamate a collaborare strettamente con le attività del PQA, in particolare per la messa a disposizione di dati e informazioni funzionali al monitoraggio e per la gestione dei processi di AQ relativi alla didattica, alla Ricerca e alla Terza Missione.

2.2. Commissioni Permanenti e Gruppi di Lavoro del Presidio di Qualità di Ateneo

Il nuovo PQA, tenendo conto dell'organizzazione funzionale in gruppi già sperimentata con successo in precedenza, si è organizzato al suo interno in tre commissioni permanenti:



- Commissione AQ dei Corsi di Studio, composta da sei docenti e da un componente tecnico amministrativo (responsabile dell'Ufficio CdS);
- Commissione AQ Ricerca e Terza Missione, composta da cinque docenti e due componenti tecnico amministrativi (la Responsabile dell'Archivio istituzionale della Ricerca e il Dirigente della Direzione Servizi per la Ricerca);
- Commissione di Coordinamento e Politiche della Qualità, composta dal Presidente del PQA e da tutti i componenti amministrativi, che opera trasversalmente per il consolidamento del nuovo assetto funzionale e organizzativo per la completa implementazione dell'archivio documentale di supporto al sistema di AQ centrale e locale.

Sono stati inoltre mantenuti attivi, ogniqualevolta e laddove si richiede il loro intervento specifico, i tre Gruppi di Lavoro (GdL) pre-esistenti, con competenze ristrette alle attività di monitoraggio dei processi di AQ relativi agli adempimenti previsti per la didattica:

- GdL riesame;
- GdL Commissioni Paritetiche;
- GdL SUA-CdS.

Per dare spazio sia a momenti di condivisione, verifica e programmazione generale che a momenti tematici concernenti il lavoro delle tre commissioni, l'organizzazione delle riunioni, prevede:

- sedute collegiali ordinarie plenarie;
- sedute straordinarie con gli altri attori di AQ operanti a livello locale (Referenti di AQ, Direttori di Dipartimento, Presidenti di CdS);
- sedute ristrette dedicate a specifiche tematiche e riunioni tecniche di gruppi di lavoro.

2.3. Sedute PQA

Nel periodo 2016-2017, il PQA ha operato attraverso: 1) riunioni plenarie del Presidio, a cadenza regolare, bimestrali o trimestrali; 2) riunioni ristrette dei Gruppi di lavoro, a frequenza variabile. Il calendario delle sedute plenarie (tutte in presenza) tenutesi nell'arco temporale interessato, è stato il seguente:

- Riunioni PQD: 14.10.2016; 05.12.2016; 19.01.2017;
- Riunioni PQA: 09.03.2017; 17.03.2017; 21.06.2017; 20.10.2017; 9.11.2017; 15.12.2017

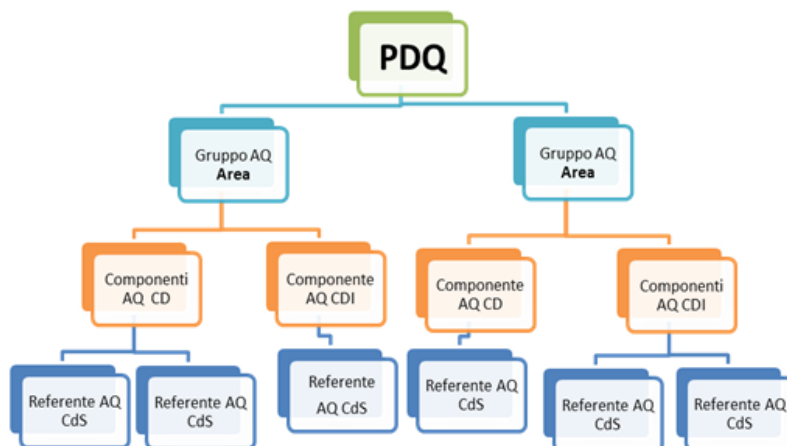
La verbalizzazione delle sedute stesse è archiviata sul sito dedicato ad accesso libero, come richiesto da ANVUR, così come i documenti ufficiali e le presentazioni Power Point utilizzate dal Presidente per l'intera illustrazione dell'Odg delle sedute; i documenti preparatori e altri materiali sono invece resi disponibili agli addetti ai lavori sul sito riservato (accesso con credenziali).

3. Nuovo modello organizzativo del sistema di AQ centrale e locale

A seguito della costituzione del PQA, è risultato importante provvedere a ridefinire l'organizzazione del sistema di AQ nelle sue articolazioni a livello decentrato, con particolare riferimento alle figure dei Referenti di AQ.

Sul piano locale, è stata dunque introdotta una significativa semplificazione del precedente modello organizzativo (cfr. Relazione Annuale 2016) che presentava uno schema a "piramide" articolato su più livelli (Fig.1). Questi diversi livelli, da un punto di vista pratico, si sono rivelati, nei fatti, ridondanti e poco funzionali nello stabilire una interazione reale ed efficace con il Presidio a livello centrale.

Figura 2: organigramma precedente (rete dei Referenti AQ per la didattica)



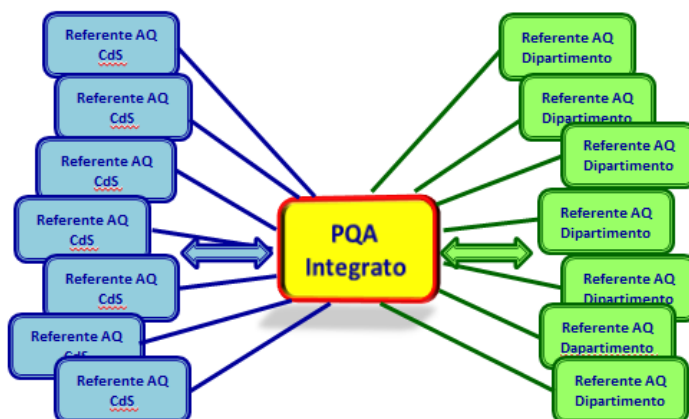
Referenti di AQ per la Didattica. Con la finalità di assicurare maggiore efficienza ed efficacia nei flussi di comunicazione PQA-CdS-Dipartimenti e nello svolgimento dei compiti dei referenti locali di AQ, si è giunti alla decisione di eliminare il più possibile i livelli intermedi (uno o due) e di creare invece un contatto diretto fra l'organo centrale, il PQA, e i singoli Referenti locali di CdS, che devono guidare e verificare i processi AQ per i propri CdS.

È stata lasciata, tuttavia, facoltà ai Collegi Didattici di mantenere, se ritenuto utile, i Referenti AQ di area o Collegio Didattico come unico riferimento del PQA nel caso si preferisca mantenere gruppi di corsi di laurea omogenei.

Referenti di AQ per la Ricerca e la Terza Missione. Inoltre, per quanto riguarda le attività di Ricerca e Terza Missione, è stato necessario costituire ex-novo una rete separata di Referenti AQ locali, a livello dipartimentale, che prevede figure diverse, tenendo conto della specificità dei processi, degli adempimenti e dei modelli di valutazione della Qualità in queste due aree di attività dipartimentale.

Sulla base di questi obiettivi è stato adottato un nuovo organigramma in base al quale il PQA si rapporta direttamente e bilateralmente con il "sistema periferico", e cioè con i referenti di AQ di CdS, per quanto riguarda la Didattica, e con i referenti di AQ di dipartimento, per quanto riguarda la Ricerca e la Terza Missione.

Figura 3: Nuovo organigramma (rete dei Referenti AQ di CdS e di Dipartimento)





Secondo questa organizzazione, il **PQA** costituisce l'**organo centrale del sistema di AQ integrato** e svolge un ruolo di guida e supervisione ex-ante e in itinere dei processi riguardanti gli adempimenti AVA.

Il Presidio, a supporto dello svolgimento dei processi e degli adempimenti di AQ, predispone e diffonde a) linee guida per il corretto svolgimento delle procedure (SUA-CdS, SUA-RD, SUA-Terza missione, Scheda di Monitoraggio Annuale, Rapporto di Riesame ciclico, Relazione delle Commissioni Paritetiche); b) buone pratiche che favoriscano il miglioramento della qualità della didattica e della ricerca a livello di CdS e di Dipartimenti.

I Referenti di AQ locali sono, invece, il **braccio operativo** del sistema, e sono chiamati, in quanto responsabili dei processi, a garantire il corretto svolgimento delle procedure di AQ della Didattica, da parte dei CdS, e della Ricerca e Terza Missione, da parte dei Dipartimenti, mettendo in pratica le linee di indirizzo del PQA. Il loro ruolo è, nello specifico, di:

- diffondere la cultura della qualità;
- trasmettere le linee-guida e le indicazioni del PQA;
- fornire supporto e consulenza agli attori AQ locali;
- controllare gli adempimenti;
- monitorare i processi.

Le azioni che caratterizzano lo svolgimento di queste funzioni sono le seguenti:

- la trasmissione tempestiva di comunicazioni e indicazioni agli attori dei processi;
- la partecipazione attiva ad incontri dedicati di tipo formativo e informativo;
- il monitoraggio e l'analisi dei documenti prodotti localmente.

Il Referente di AQ locale, nello svolgimento dei suoi compiti, si interfaccia direttamente con il Presidio, mantenendo il più possibile un'autonomia rispetto al Direttore di Dipartimento o al Presidente di CdS. Data la rilevanza e le ricadute per le singole strutture e per l'Ateneo, l'attività dei Referenti AQ deve essere formalizzata e documentata, possibilmente con sintetici verbali di ciascun incontro o attività svolta, e obbligatoriamente con una breve relazione annuale destinata al Presidio.

6. Attività del Presidio della Qualità di Ateneo nel 2016/17

Le attività del Presidio della Qualità nel 2016/17 sono state notevolmente assorbite dalle esigenze di adeguamento organizzativo e funzionale del sistema di AQ di Ateneo descritte nei paragrafi precedenti. Tuttavia, fin dai primi mesi e per tutto il 2017, il Presidio ha riservato un particolare impegno in attività di formazione-informazione rivolta a sensibilizzare e responsabilizzare gli attori coinvolti nei processi di AQ.

4.1. Formazione degli "attori" interni dei processi di AQ

a) Incontri con Presidenti di CdS, Direttori di Dipartimento, Presidenti di Comitato di Direzione. A seguito della scelta strategica di profonda riorganizzazione interna, il PQA ha provveduto tempestivamente ad invitare tutti gli attori interessati, e cioè Direttori di Dipartimento, Presidenti di CdS e Presidenti di Comitati di Direzione, a partecipare ad alcuni incontri formativi-informativi organizzati ad hoc e aventi i seguenti obiettivi:

- fornire una chiara comunicazione sui compiti e le funzioni del PQA e sulle novità introdotte con il modello di PQA integrato sulla Didattica, la Ricerca e la Terza Missione;
- sollecitare la nomina tempestiva dei Referenti AQ locali (sia a livello di CdS che a livello di Dipartimento), illustrandone il ruolo e le responsabilità;
- richiamare le caratteristiche del sistema AVA 2.0 e le diverse dimensioni e attori in gioco nel sistema di AQ di UniMi;
- condividere con gli interlocutori il contenuto dei nuovi Requisiti di AQ (R1-R4) che il sistema di AQ di UniMi deve soddisfare a livello di Ateneo e a livello di CdS e di Dipartimento;
- esplicitare l'importanza di un processo di crescita della cultura dell'assicurazione della qualità come percorso a cui contribuiscono tutti gli attori del sistema sia a livello nazionale che a livello locale.



A tale scopo sono stati organizzati tre incontri di informazione-formazione che si sono tenuti secondo un calendario distinto per gruppi di aree disciplinari,

- incontro con macro-area scientifica (Agraria, Veterinaria, Farmacia, Scienze): 31 marzo 2017;
- incontro con macro-area umanistica (Studi umanistici, Giurisprudenza, Scienze economiche e sociali, Mediazione): 4 aprile 2017;
- incontro con macro-area di medicina e scienze motorie: 6 aprile 2017.

Data l'importanza del ruolo giocato dai Referenti di AQ locali all'interno del nuovo sistema di Assicurazione della Qualità, gli incontri hanno voluto soprattutto sensibilizzare adeguatamente i Direttori di Dipartimento e i Presidenti di CdS sulla necessità non solo di attivare al più presto la scelta e la nomina dei Referenti di AQ, ma soprattutto di procedere alla scelta di figure particolarmente capaci e responsabili che, possibilmente, avessero già qualche esperienza e motivazione in questo ambito.

b) Incontri con i neominati Referenti di AQ di CdS e di Dipartimento. Nel mese di luglio 2017, a processo di nomina ultimato o semi ultimato, il PQA ha tenuto poi due specifici incontri con i nuovi Referenti di AQ locali appena nominati:

- incontro con i Referenti di AQ di CdS: 12 luglio 2017;
- Incontro con Referenti AQ di Dipartimento: 17 luglio 2017.

Questi incontri hanno avuto carattere formativo sulle finalità e sul funzionamento del sistema AVA, sui processi e gli adempimenti di AQ, sia con riferimento al quadro normativo e alle linee guida ANVUR, sia con riferimento alle politiche di Ateneo e all'organizzazione del sistema di AQ, e infine sulle modalità operative della prossima visita della CEV, fornendo informazioni sul contributo che ciascuno dovrà dare al positivo esito del processo di Assicurazione della Qualità, in collaborazione costante con il Presidio di Qualità di Ateneo.

È stato sottolineato nel dettaglio il ruolo dei Referenti AQ locali, con particolare riferimento ai loro compiti e al rapporto con i diversi attori del sistema centrale e locale. In coda all'estesa illustrazione e presentazione da parte del Presidente del PQA, si è dato ampio spazio a domande e quesiti da parte dei nuovi Referenti designati.

c) Incontri con Referenti AQ di CdS dedicati alle Relazioni CP. Infine, nel mese Novembre 2017, in previsione della redazione della Relazione 2017 da parte delle Commissioni Paritetiche, il PQA ha tenuto un ciclo di 5 incontri dedicati che si sono tenuti con i Referenti di AQ di CdS, opportunamente suddivisi per aree affini, per prepararli in modo specifico al loro ruolo di interlocutori delle CP nelle diverse fasi di predisposizione e redazione della Relazione CP 2017.

CALENDARIO DEGLI INCONTRI DI AREA/E	DATA
Agraria/Farmacia/Medicina Veterinaria/Scienze motorie	21 novembre
Scienze e Tecnologie	22 novembre
Studi Umanistici/Mediazione linguistica	23 novembre
Giurisprudenza/Scienze politiche, economiche e sociali	24 novembre
Medica	29 novembre

Nel rapporto con gli interlocutori del sistema di AQ di CdS è parso quanto mai importante che il Referente locale sia ben preparato sugli strumenti e sugli adempimenti e che sia legittimato nel suo compito dal Presidio stesso, anche nell'interazione con posizioni di status più elevato per posizione e/o qualifica.

È stato sottolineato come, sulla base della già calendarizzata visita delle CEV in UniMi per marzo 2019, le Relazioni delle Commissioni Paritetiche 2017 rappresentino i primi documenti ad essere

oggetto di analisi e valutazione da parte di queste Commissioni, e che pertanto sia quanto mai necessario che questi documenti siano redatti in modo corretto ed esaustivo.

Durante i suddetti incontri sono stati illustrati e distribuiti ai Referenti AQ CdS e, in seguito inviati anche ai Presidenti delle CP, i seguenti documenti:

- LG Relazioni delle Commissioni Paritetiche (versione 27 novembre).pdf
- Presentazione Linee Guida per CP (27 novembre).ppt
- Proposta quadro sinottico di sintesi della relazione CP.docx (schema proposto dal NdV)

Questo ciclo di incontri, particolarmente significativo e importante, ha avuto un esito decisamente positivo: si è registrata infatti un'ottima partecipazione attiva degli interessati (circa 67% dei Referenti AQ di CdS, diversificato per singola area) e si sono constatati notevole interesse e attenzione per l'iniziativa. Questa esperienza ha permesso di stabilire un vero "contatto" operativo fra PQA e i Referenti AQ locali, che hanno acquisito piena consapevolezza del loro ruolo. In prospettiva è apparso che valga la pena investire nel coinvolgimento diretto dei Referenti AQ, ottimizzando il loro livello di conoscenza e condivisione dei processi, aumentando il loro livello di responsabilizzazione, e implementando il dialogo aperto e continuo con il PQA.

4.2. Comunicazione e informazione

A fronte del cambiamento funzionale e organizzativo descritto, il PQA - con il supporto della Divisione Sistemi Informativi - ha lavorato, e sta ancora attivamente lavorando, ad un nuovo assetto delle pagine web dedicate al sistema di AQ, per ridefinirne e ottimizzarne l'architettura tenendo conto della nuova realtà integrata del PQA e perseguendo i seguenti obiettivi:

- rendere visibili, accessibili e fruibili le informazioni e indicazioni relative alle attività di AQ di Ateneo;
- creare uno strumento utile e funzionale ai diversi interlocutori dell'AQ centrale e decentrata;
- adeguare e implementare le informazioni presenti sul sito di Ateneo alle nuove funzioni assunte dal Presidio che ricomprendono le procedure di AQ della Didattica e della Ricerca e Terza Missione;
- adempiere alle indicazioni dell'ANVUR rendendo disponibili le informazioni legate ai processi AQ, anche in prospettiva della visita CEV.

Il PQA prevede uno spazio sul **sito pubblico UniMi** dedicato alle politiche di AQ, con archivio di documenti ufficiali a consultazione diffusa, e uno **spazio intranet UniMi** dedicato all'archivio dei documenti di lavoro e alla documentazione riservata. Questo ha richiesto la realizzazione di una nuova pagina "Assicurazione della Qualità", su cui si sta lavorando e che è già stata in parte implementata secondo il seguente schema:

Figura 4: Schema dell'Assicurazione Qualità sul sito di Ateneo

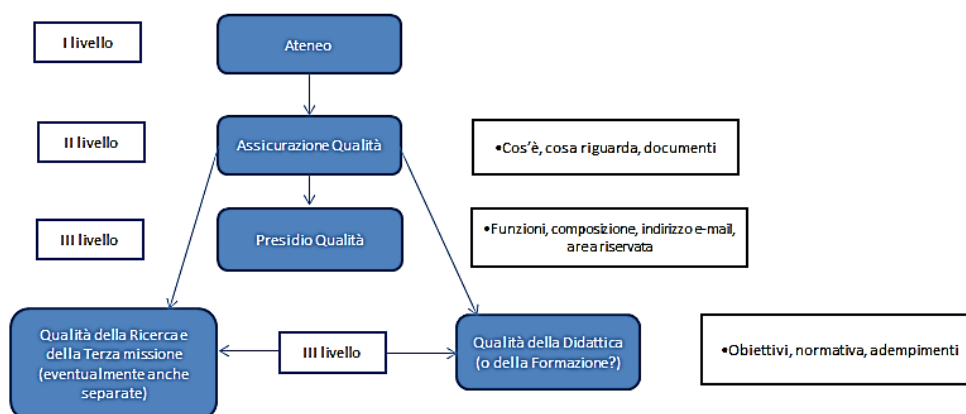


Figura 5: Esempio di pagina sull'AQ: I Referenti di Qualità di CdS

The screenshot shows the website interface for 'Referenti AQ per la didattica' at the University of Milan. The top navigation bar includes 'STUDENTI', 'ENTI E IMPRESE', 'PERSONALE', 'DIDATTICA', 'RICERCA', and 'ATENEO'. The breadcrumb trail is: > Homepage > Didattica > Qualità della Didattica > Referenti AQ per la didattica. The main content area is titled 'Referenti AQ per la didattica' and contains the following text:

Nell'ambito del Sistema di Assicurazione della Qualità (AQ) della didattica, i Dipartimenti e i Collegi didattici dei corsi di studio hanno designato i Gruppi di Gestione AQ del corso o dei corsi di studio, composti da almeno un docente del Collegio didattico.

Il docente – denominato Referente AQ – ha il compito – nell'ambito del corso di studio – di attivarsi per i processi di miglioramento di della qualità della didattica e l'accreditamento dei corsi di studio. E' incaricato di guidare il sistema interno di qualità e di vigilare che la policy della qualità definita dagli Organi di governo dell'Ateneo sia adottata con le modalità procedurali stabilite dal Presidio della Qualità, con cui si coordina e al quale dà supporto nell'azione di controllo, monitoraggio e raccolta dati a livello di corso di studio. Supporta e coadiuva la compilazione della Scheda SUA-CdS, delle Schede di monitoraggio annuale e dei Rapporti di riesame ciclico e verifica le Relazioni finali della Commissione paritetica Docenti-Studenti, relazionando al Presidio anche circa eventuali criticità riscontrate nel sistema di applicazione del sistema di gestione dell'AQ.

Oltre che con il Collegio didattico e le strutture dipartimentali di riferimento, il Referente AQ opera in stretto contatto anche con la Commissione paritetica docenti-studenti del corso o dei corsi di studio di afferenza e con i competenti Gruppi di Riesame.

Incontri informativi

Il Presidio Qualità, nel mese di [novembre 2017](#), ha organizzato una serie di incontri informativi suddivisi per Aree, rivolti ai Referenti AQ per presentare le nuove [Linee guida per la Relazione delle Commissioni paritetiche](#) e relative [slide di presentazione](#).

I documenti sono stati elaborati per agevolare il lavoro delle Commissioni e dare indicazioni utili per la predisposizione della Relazione finale. In particolare, nelle slide di presentazione anche il Nucleo di Valutazione ha offerto il proprio contributo suggerendo di accompagnare ogni relazione paritetica con un [prospetto sinottico](#) al fine di riassumere sinteticamente gli aspetti essenziali trattati nella Relazione finale, in termini di criticità o buone pratiche rilevate per il CdS esaminato.

La comunicazione interna per i diversi attori del sistema di AQ è poi supportata, in continuità con il passato e tenendo conto dell'integrazione delle nuove funzioni, da due caselle e-mail dedicate (una per AQ della didattica e una per AQ della Ricerca e Terza Missione).

Inoltre, ad ogni Referente locale di AQ, di CdS e di Dipartimento, è stato attribuito un indirizzo e-mail che identifica la funzione di Referente AQ per CdS o di Referente AQ di Dipartimento, da utilizzare per implementare la comunicazione diretta con i diversi interlocutori (Gruppi di riesame, Commissioni Paritetiche, Dipartimenti, Componenti del Presidio).

4.3. Interventi del PQA specificamente indirizzati alla AQ della Didattica

Analisi comparativa dei documenti AQ. L'esigenza, da parte del Presidio, di potenziare e migliorare la consapevolezza sui processi e sugli adempimenti AVA, che ha portato poi il PQA a predisporre e diffondere documenti di indirizzo ufficiali (vedi paragrafo seguente), si è basata anche su un'analisi comparativa svolta dal PQD stesso nella seconda metà del 2016.

L'analisi comparativa è stata condotta, su più anni accademici, su quattro diversi CdS, (CdL in: Infermieristica, Informatica, Scienze dei Servizi giuridici, Storia) selezionati come modelli-pilota sulla base di indicatori ANVUR (indicatori sentinella) e di criteri condivisi con il NdV, ed ha riguardato la documentazione complessiva prodotta dalle Commissioni Paritetiche, dai Gruppi del Riesame e dagli organi didattici responsabili.

L'analisi comparativa e il confronto accurato fra anni accademici hanno messo in evidenza alcune criticità e disomogeneità nei documenti prodotti (soprattutto nella stesura della Relazione delle CP) e una certa tendenza alla riproposizione ripetitiva dei testi, da correggere con interventi guidati. In particolare è emersa l'esigenza di: 1) una maggiore sensibilizzazione dei responsabili dei CdS; 2) l'invio di linee-guida più dettagliate ed esaustive; 3) una più efficace attività di formazione sui referenti di AQ.



Nel corso di audizioni informali con i Presidenti di Collegio Didattico e con le altre figure coinvolte nella gestione della AQ dei 4 corsi di studio pilota (Seduta plenaria del PQD del 5-12-2016), il Presidio ha riportato e discusso i risultati dell'esercizio di valutazione dei diversi documenti raccolti e analizzati.

Le audizioni hanno avuto lo scopo di evidenziare le criticità riscontrate nella documentazione prodotta e di chiarire con i diretti interessati le finalità degli adempimenti e dei documenti da produrre, nonché i ruoli delle figure responsabili dei processi di AQ nell'ottica del miglioramento continuo. A ciascun CdS sono stati forniti i documenti riassuntivi dell'analisi eseguita dai gruppi di Lavoro del PQ.

Documenti di indirizzo. Fin dal secondo semestre 2016, e poi nei primi mesi del 2017 e anche nell'ultimo trimestre 2017 l'attività del Presidio è stata contraddistinta da un elevato impegno per la produzione di documenti a supporto delle attività degli attori che operano a livello locale, ed in particolare di linee-guida aggiornate riguardanti alcuni punti cruciali con riferimento agli adempimenti AVA relativi alla Didattica. Si tratta in particolare di tre documenti di indirizzo.

- a) Linee guida per la consultazione delle parti sociali;
 - b) Linee guida per la redazione della SUA-CdS;
 - c) Linee guida per le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti.
-
- a) Linee guida per la consultazione delle parti sociali. Le “Linee guida per la consultazione delle parti sociali” (approvate nella versione definitiva nella riunione del 31 marzo 2017) rappresentano uno strumento nuovo e necessario nel quale viene chiarito e normato in modo completo l'iter da seguire per una corretta impostazione del confronto dei Collegi Didattici con le parti sociali, comprendendo in tale definizione i rappresentanti delle pubbliche amministrazioni, di associazioni di categoria, di imprese di settori affini a quelli del corso di studio, di imprese del terzo settore, di albi professionali, di associazioni *alumni* dell'Ateneo. Il documento specifica che la consultazione deve avvenire sia in fase di istituzione di nuovi corsi di studio che in fase di successive verifiche e aggiornamenti, finalizzati a mantenere coerenti gli obiettivi formativi proposti dal corso con i profili e le competenze. Si tratta di uno strumento utile e coerente con gli obiettivi strategici e con lo sviluppo delle politiche di qualità dell'offerta formativa attraverso il costante adeguamento dei contenuti e degli obiettivi alle figure professionali richieste e alle esigenze dal mercato del lavoro.
 - b) Linee guida per la redazione della SUA-CdS. Le nuove “Linee guida per la redazione della SUA-CdS”, messe a disposizione per la compilazione della SUA-CdS 2017/18, hanno costituito un contributo di grande utilità per uniformare e aggiornare le conoscenze degli organi di Corso di Studio sulle finalità della SUA-CdS e sulla sua funzione di informazione verso il contesto istituzionale e sociale, gli studenti e le famiglie in merito al percorso formativo, agli obiettivi di crescita culturale e di formazione professionalizzante, agli aspetti distintivi dei corsi universitari. Il documento prende in esame tutti i campi della SUA-CdS che devono essere compilati dai CdS e fornisce indicazioni di carattere omogeneo sulla finalità dei campi da compilare, sui rispettivi contenuti e sulle regole di compilazione. Al fine di offrire un panorama quanto più esaustivo del processo AVA e del significato della Scheda SUA-CdS, le linee guida mettono in evidenza la correlazione di ciascun quadro della Scheda al rispettivo indicatore ANVUR, con indicazione dello specifico “Punto di attenzione” che sarà oggetto di valutazione da parte delle CEV in occasione della visita di accreditamento. Ciò per richiamare l'attenzione degli Organi del corso su un'adeguata redazione delle varie parti della SUA-CdS, anche in vista della visita della CEV, con particolare riferimento al requisito R3. Questi strumenti sono a disposizione degli organi di AQ locale e in libera consultazione tramite la pagina Web del Presidio (<http://www.unimi.it/didattica/62106.htm>.)
 - c) Linee guida per le Commissioni Paritetiche docenti - studenti. Questo documento è risultato essere il più laborioso e complesso, anche e soprattutto a causa della continua modificazione da parte dell'ANVUR delle linee-guida AVA relative a questo punto.
Una prima redazione di linee-guida del Presidio per la Relazione delle CP risale al 2013, essendo questo adempimento, fin dall'inizio, risultato uno dei più cruciali dei processi AVA. Le relazioni devono essere inviate a tutti gli organi responsabili della Qualità dei CdS ai diversi livelli - al PQA, al NdV, al CdS, al Dipartimento e infine al Senato accademico: esse rappresentano pertanto un documento essenziale la cui redazione deve essere curata sia nella forma che nei contenuti.



Alla luce dell'analisi dei testi delle relazioni prodotte nei primi anni e delle nuove linee-guida ANVUR, il Presidio ha ritenuto non abbastanza esaustive le istruzioni stilate e pubblicate precedentemente, e dunque ha provveduto, già nel marzo 2017, a redigere, approvare e pubblicare sul sito un documento linee-guida in cui, in applicazione delle linee guida ANVUR, venivano fornite istruzioni più dettagliate, inseriti diversi elementi di innovazione e definiti, con maggior rilievo rispetto al passato, i seguenti aspetti:

- la valorizzazione del ruolo delle Commissioni stesse come ambito di diretto coinvolgimento degli studenti nel contribuire al processo di miglioramento della qualità del corso di studio;
- la buona pratica di operare con continuità nel corso dell'anno e di tenere traccia degli esiti delle singole riunioni, da ricondurre poi a sintesi nella relazione finale annuale;
- la specificazione del ruolo delle CP come primario interlocutore per gli studenti nella segnalazione agli organi di criticità e problemi nel CdS e per la valutazione delle attività didattiche.

A seguito degli aggiornamenti apportati da ANVUR alle sue stesse recenti linee-guida (documento agosto 2017), il documento di indirizzo del PQA del marzo 2017 ha tuttavia necessitato di un'ulteriore urgente revisione, che è stata apportata dal Presidio nell'autunno 2017, in tempi piuttosto stretti, in occasione dei 5 incontri dedicati sopra ricordati (vedi par. 1.4.1), che si sono appunto tenuti con i Referenti di AQ di CdS in previsione della redazione della Relazione delle CP 2017.

Il nuovo documento di indirizzo per le Commissioni Paritetiche è stato distribuito e pubblicato nel novembre 2017 assieme ad una esaustiva presentazione che ha rappresentato un indispensabile supporto per il lavoro di redazione eseguito dalle stesse CP a livello locale.

La scelta di offrire indicazioni complete e aggiornate sullo svolgimento dei processi AVA è apparsa funzionale non solo al miglioramento nello svolgimento delle procedure di AQ, ma anche alla diffusione della cultura della qualità a livello dell'Ateneo, con una focalizzazione sui punti critici che dovranno essere oggetto di verifica e valutazione in fase di accreditamento periodico.

Altri documenti di indirizzo. Per quanto riguarda altri adempimenti AVA, sono state, come sempre, elaborate e inviate indicazioni puntuali e aggiornate. In particolare, indicazioni molto dettagliate sono state fornite dal Presidio con riferimento alla Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA), recentemente introdotta da ANVUR in sostituzione del Rapporto di Riesame annuale. In vista della compilazione della SMA, informazioni relative sia al set di indicatori previsti sia alla scheda di commenti che viene richiesta in allegato sono state trasmesse tempestivamente e in modo dettagliato, mediante comunicazione e-mail e avvisi sul sito, a tutti gli interessati, inclusi i Referenti AQ dei CdS.

4.4. Interventi del PQA specificamente indirizzati alla Ricerca e alla Terza Missione:

Come già accennato, fino al momento della riorganizzazione del Presidio di Qualità, le attività di AQ riguardanti la ricerca sono state coordinate dall'Osservatorio della Ricerca (OR) con il supporto degli uffici dell'Amministrazione centrale, in particolare del Servizio "Archivio istituzionale della Ricerca" che opera, con funzioni specialistiche di assistenza alle procedure, fornitura di dati, informazioni e linee guida ai dipartimenti, nell'ambito dell'Ufficio Pianificazione Organizzativa a Valutazione.

Il nuovo Presidio della Qualità di Ateneo, a partire dalla seduta del 17 marzo 2017, ha costituito, come si è detto, un sottogruppo dedicato alle procedure e agli adempimenti previsti da ANVUR per quanto riguarda l'AQ delle le attività di **Ricerca e della Terza Missione**. Le attività svolte sono state necessariamente limitate, anche e soprattutto per la mancanza di direttive e indicazioni chiare sugli adempimenti da parte dell'AVUR stesso.

SUA-RD. Le procedure ANVUR di Assicurazione della Qualità per la Ricerca prevedono la compilazione della SUA-RD (Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale) come strumento di presentazione della strategia del Dipartimento, definizione degli obiettivi di miglioramento della Qualità della Ricerca, riesame/autovalutazione dei risultati realizzati (con riferimento alla VQR e agli obiettivi riportati nella SUA-RD dell'anno precedente).



La scheda SUA/RD è accompagnata da una raccolta sistematica di dati relativi a produzione scientifica, progetti, entrate di ricerca, personale strutturato e non strutturato, strutture a disposizione di ciascun Dipartimento a supporto dell'attività scientifica

La prima attività che è stata affrontata dal nuovo PQA è stata quella del supporto alla compilazione della SUA-RD, per cui si è cominciato a predisporre le opportune linee guida alla compilazione, come già fatto per la SUA-CdS. In attesa delle indicazioni del MIUR - già più volte preannunciate - che daranno il via alla compilazione da parte dei Dipartimenti della nuova scheda, il PQA: a) ha cominciato a trasmettere ai Referenti AQ recentemente nominati per ciascun Dipartimento indicazioni preliminari su come affrontare l'analisi complessiva dei risultati della VQR che ANVUR richiede esplicitamente ai singoli Dipartimenti e all'Ateneo; b) ha predisposto uno spazio di lavoro comune e una griglia a cui ispirarsi per l'analisi, nonché i dati a supporto per poterla effettuare.

SUA-TM. Il Decreto MIUR n.47, 30 gennaio 2013, definendo all'Allegato E gli Indicatori e parametri per la valutazione periodica della Ricerca e della Terza Missione, ha inserito quest'ultima tra le attività istituzionali la cui valutazione confluisce nel Rapporto di valutazione periodica da trasmettere al MIUR ogni anno. Gli Indicatori e i parametri per la valutazione periodica della ricerca e della terza missione comprendono:

- Attività di divulgazione scientifica e culturale
- Numero medio di brevetti per docente negli ultimi dieci anni
- Rapporto fatturato conto terzi e progetti di ricerca vinti in bandi competitivi/numero di docenti negli ultimi dieci anni
- Numero di spin-off degli ultimi dieci anni
- Numero di attività extra moenia collegate all'attività di ricerca (es. organizzazione di attività culturali e formative, gestione di musei e siti archeologici, organizzazione di convegni...)

Queste attività, ancora non definite in modo chiaro e univoco dai documenti ANVUR - attualmente ancora in forma di bozza preliminare- potrebbero andare a costituire una scheda a parte, appunto la SUA-TM, oppure essere integrate ancora nella SUA-RD.

In attesa di questi importanti chiarimenti, il PQA ha comunque iniziato a coordinare un primo censimento e raccolta di dati a livello di Ateneo e di singolo Dipartimento.

Referenti AQ di Dipartimento. Per le attività di cui sopra è stata cruciale la scelta di istituire la figura del Referente di AQ di Dipartimento. I Referenti di AQ di Dipartimento dovranno infatti attivarsi per diffondere la cultura della qualità e della valutazione all'interno del Dipartimento e per promuovere i processi di miglioramento sia in relazione alla Ricerca che alla Terza Missione. In particolare, a queste figure è richiesto:

- raccogliere e archiviare opportunamente le fonti documentali (documenti essenziali e documenti a supporto) in vista, e non solo, della visita CEV;
- sovrintendere e verificare la compilazione della SUA-RD; curare e verificare l'adeguata catalogazione delle attività di Terza Missione;
- relazionare al Presidio, segnalando eventuali criticità, con breve report annuale;
- aggiornare gli organi del Dipartimento in merito alle iniziative del Presidio.

Su questi temi assai delicati verranno organizzati prossimamente dal PQA degli incontri appositi con i Referenti AQ di Dipartimento (già calendarizzati per il mese di febbraio/marzo 2018), analogamente a quanto fatto con i Referenti AQ di CdS (vedi par. 1.4.1, punto c).

4.5. Interventi del PQA specificamente indirizzati alla AQ della rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti e dei laureandi.

Dall'a.a. 2014/15 la rilevazione on line sostituisce completamente la rilevazione cartacea dei questionari raccolti in aula e copre tutti i CdS dell'Ateneo. I questionari rivolti agli studenti frequentanti e non frequentanti, quello per i docenti e altri specifici questionari sono stati rivisitati o progettati ex-novo secondo le indicazioni ANVUR e sono attualmente operativi.



Dall'a.a. 2014/15, come previsto da ANVUR, la responsabilità della progettazione e implementazione del sistema di rilevazione delle opinioni degli studenti e dei laureati è stata assunta dal Presidio di Qualità.

Per quanto riguarda gli obiettivi a breve termine il PQA sta lavorando alla definizione di una policy di Ateneo che costituisca un quadro di riferimento comune a tutti i dipartimenti e i corsi di Studio relativamente all' utilizzo, alla valorizzazione e alla comunicazione dei risultati delle rilevazioni delle opinioni degli studenti.

In particolare, osservando anche le soluzioni adottate da altri 7 atenei, si sta affrontando il tema della pubblicazione dei risultati come elemento irrinunciabile di trasparenza e di comunicazione verso gli studenti e i cittadini, senza trascurare l'importanza di altri ambiti di condivisione e dibattito che coinvolgono i rappresentanti degli studenti nell'attività di autovalutazione svolta dagli organi AQ a livello di corso di studio, di dipartimento e di facoltà. La riflessione si sta sviluppando sulle temi dell'anonimato nella pubblicazione delle valutazioni dei singoli insegnamenti, tema considerato dalla stessa ANVUR nelle ultime linee guida emanate sull'accreditamento periodico (10 agosto 2017); in particolare si sta lavorando su una proposta di policy che affronti i seguenti aspetti:

- come e dove prevedere la pubblicazione dei risultati dell'opinione degli studenti aggregati per CdS (siti web di ciascun corso di studio, pagina web dedicata all'Assicurazione della Qualità, ecc.);
- come rendere utilizzabili i risultati dei CdS per singolo insegnamento;
- come revisionare le modalità di presentazione dei risultati, sia nel caso di un'illustrazione destinata al pubblico, sia nel caso di una discussione riservata agli organismi di AQ (Collegio, Gruppo di riesame, Commissione Paritetica).

Data la delicatezza e l'importanza di questa tematica, l'obiettivo è quello di arrivare quanto prima ad una proposta condivisa, organica e completa con riferimento al sistema di reporting e alla pubblicizzazione dei dati, e all'elaborazione di linee guida, comuni per tutti i Corsi di Studio, che siano espressione di una politica di informazione chiara verso gli studenti e i cittadini.

5. PQA e NDV

Come raccomandato da ANVUR, il PQD sta proseguendo sulla strada di un maggior raccordo con il NdV di Ateneo, al fine di ottimizzare il coordinamento delle rispettive attività e di implementare le sinergie fra i due organi. È stato così possibile sviluppare una proficua discussione sulle reciproche attività e alimentare un flusso diretto di informazioni.

In particolare, in concomitanza o meno con le periodiche riunioni formali dei due organi, sono stati organizzati i seguenti incontri:

- PQD + NdV: 9 febbraio 2017;
- PQA + NdV: 6 luglio 2017; 31 ottobre 2017.

Questi incontri hanno avuto lo scopo primario di favorire il coordinamento e la collaborazione fra i due organi (NdV e PQA), con l'obiettivo di contribuire al miglioramento della qualità dell'Ateneo. Tra gli obiettivi strategici condivisi riveste primaria importanza quello della valorizzazione dell'attività didattica, da rivalutare come parametro fondamentale della qualità dell'Ateneo.

Gli incontri hanno permesso al NdV di acquisire le informazioni utili per la stesura della Relazione annuale del NdV con particolare riferimento al funzionamento del sistema di assicurazione della qualità (AQ) di Ateneo.

A cura del

**Presidio di Qualità di Ateneo (PQA)
Università degli Studi di Milano**

Milano, 1 Febbraio 2018



A titolo di completamento della presente Relazione si ritiene opportuno allegare uno stralcio della Relazione AVA 2017 redatta dal NdV, con particolare riferimento ai paragrafi conclusivi sull'attività del PQA.

2. Presidio della Qualità di Ateneo

Un passaggio importante è stata la ridefinizione dell'architettura dell'AQ in Ateneo, sia nella sua struttura centrale che nelle articolazioni periferiche. A livello centrale è stata approvato nei primi mesi del 2017 l'accorpamento sotto un unico organismo delle competenze di assicurazione della qualità in materia sia di didattica sia di ricerca e di terza missione, precedentemente affidate a responsabilità distinte (v. paragrafo 1.2.1). È stato quindi costituito un Presidio della Qualità integrato di Ateneo (PQA), presieduto dal Prorettore Vicario Prof.ssa Candia che già presiedeva il precedente Presidio di Qualità della Didattica, assicurando in questo modo una continuità con l'assetto precedente.

Nonostante le iniziali complicazioni, inevitabili nelle fasi di avvio di ogni processo di riorganizzazione, anche questa scelta di integrare sotto un unico organismo ruoli e responsabilità del sistema di AQ appare molto apprezzabile, offrendo al Presidio la possibilità di guidare in maniera coordinata e unitaria l'insieme dei processi di AQ in Ateneo. Tale possibilità è stata rafforzata dalla scelta del PQA, anch'essa opportuna, di intensificare le azioni per la costruzione o il consolidamento a livello periferico, nei CdS e nei Dipartimenti, di una rete di referenti locali di AQ, con compiti di monitoraggio e di raccordo con gli organi centrali di AQ. Il Nucleo riconosce che il ruolo dei referenti locali di AQ può essere di grande importanza nell'architettura e nel funzionamento complessivo del sistema, aiutando la diffusione della cultura della qualità 'giù per li rami', fino alle 'province' dell'amministrazione a più stretto contatto con gli utenti finali. A tale proposito, il Nucleo auspica che il ruolo in questione disponga del dovuto riconoscimento nelle sedi in cui opera e raccomanda che esso venga interpretato dal PQA e dai referenti stessi in maniera del tutto collaborativa, non come sorvegliante esterno ma come sollecitatore e facilitatore dei processi di qualità a livello periferico, in stretto contatto con i responsabili dei CdS e dei Dipartimenti, sia pure in posizione di autonomia. Proprio per questo, il Nucleo raccomanda altresì che i referenti locali di AQ ricevano una adeguata formazione, in linea con le iniziative già a ciò dedicate nel mese di luglio, in contatto costante con i componenti del Presidio impegnati nella didattica e nella ricerca, onde raggiungere una condivisione delle conoscenze e dei problemi delle realtà locali. E suggerisce infine che, per non distoglierli dal loro compito primario, essi non siano oberati da adempimenti formali se non per il minimo strettamente necessario.

Per la diffusione della cultura della qualità in Ateneo, e anche in considerazione della riorganizzazione del PQA, il Nucleo concorda circa l'utilità di un nuovo sito "Assicurazione della Qualità" sul Portale di UniMi.

3. Linee guida a supporto dei processi di qualità della didattica

Per quanto riguarda in specifico la AQ della didattica, è apprezzabile lo sforzo messo in atto dal PQA, pur nel corso della riorganizzazione, per aiutare i diversi responsabili della qualità a svolgere con efficacia il proprio ruolo attraverso la predisposizione di linee guida in materia di consultazione degli attori del sistema economico-sociale, di redazione della scheda SUA-CdS e per le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS). Questo dovrebbe aiutare gli organi responsabili a focalizzarsi sui punti più rilevanti dei processi di AQ di loro competenza ed anche a migliorare la qualità formale dei documenti prodotti, ad esempio riducendo l'eterogeneità e le ridondanze riscontrate in passato. In proposito, come convenuto nell'incontro con il PQA del 6 luglio, il Nucleo ribadisce l'importanza non solo di predisporre metodologie, procedure e linee guida per coordinare in fase di input e in itinere i vari momenti di assicurazione della qualità della didattica e la redazione dei relativi documenti - passaggi essenziali, meritoriamente svolti dal PQA - ma anche di assicurare che l'attività di monitoraggio si spinga a considerare l'effettivo utilizzo da parti dei soggetti responsabili, nelle sedi competenti, dei documenti prodotti, affinché non restino lettera morta chiusi in un cassetto o archiviati nella memoria di un computer.

7. Opinioni degli studenti e dei laureandi

Alla luce delle criticità emerse nell'analisi delle opinioni degli studenti, per le quali si rimanda al paragrafo 1.3 della Relazione (inviato ad ANVUR a fine aprile), il Nucleo raccomanda agli organi competenti di valutare l'opportunità:

- di adottare una policy generale di Ateneo in merito alla pubblicizzazione dei risultati e alla loro discussione nell'ambito dei CdS e negli organi di AQ ai vari livelli;
- di coordinare i tempi di pubblicazione dei report con i tempi e le esigenze dei CdS (valutazione interna e programmazione degli insegnamenti) e delle CPDS;
- di prevedere, tra le attività di monitoraggio del PQA, un riesame dell'utilità e dell'efficacia delle domande del questionario aggiuntive rispetto a quelle obbligatorie previste dall'ANVUR.

Conclusioni

In conclusione, il Nucleo rileva che la costruzione di un sistema di AQ di Ateneo, nelle sue varie componenti, ha registrato nell'anno in esame alcuni miglioramenti apprezzabili, sia nella architettura complessiva del sistema che nella sua concreta operatività, a beneficio di una maggiore e più diffusa sensibilità ai problemi di AQ in termini non solo formali.