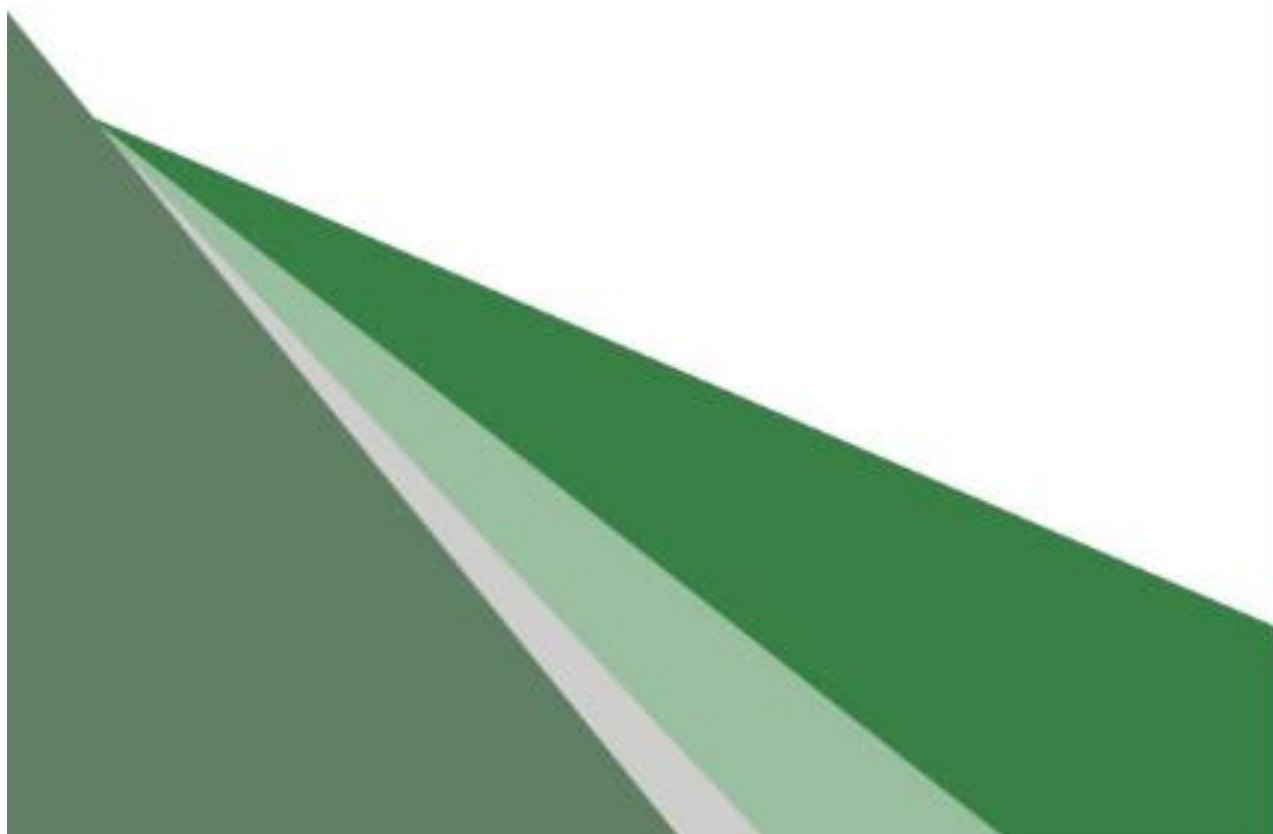




**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO**

Presidio di Qualità della Didattica (PQD)

Relazione 2015-2016





Presidio di Qualità della Didattica (PQD) di Ateneo

Relazione Attività 2016*

Indice

1. **Il sistema di Assicurazione della Qualità della Didattica di Ateneo: implementazione e progressivo sviluppo**
 - **Organizzazione del sistema di AQ della Didattica**
 - **Definizione degli strumenti per la formazione della cultura della qualità**
 - **Evoluzione della composizione del Presidio: il coinvolgimento degli studenti**
 - **Comunicazione, informazione e accesso ai documenti del PQD**
 - **Comunicazione da e verso il PQD**
 - **Revisione pagine web di AQ e di PQD**

2. **Documenti strategici e di indirizzo, documenti sulle politiche della qualità**
 - **Strategie di Ateneo sulle politiche della Qualità**
 - **Strategie nazionali e internazionali sulle politiche della Qualità**
 - **Coordinamento CoNPAQ**
 - **Convegni e Incontri ANVUR**
 - **EUA (European University Association): *guidelines* e *webinars***

3. **Attività svolte dal Presidio della qualità nell'a.a. 2015/16**
 - **Sedute PQD**
 - **PQD e NDV**
 - **Organizzazione del lavoro del PQD**
 - **GL Riesame**
 - **GL Commissione Paritetica**
 - **GL SUA/CdS**
 - **Valutazione della Didattica**
 - **Esercizio sulla Qualità dei CdS**

*NOTA: La presente Relazione è stata preliminarmente presentata al NdV di Ateneo in luglio 2016 in funzione della Relazione annuale AVA richiesta da ANVUR allo stesso NdV.

1. Il sistema di Assicurazione della Qualità della Didattica di Ateneo: implementazione e progressivo sviluppo

• Organizzazione del sistema di AQ

L'organizzazione gerarchica del Sistema di AQ di Ateneo, già proposta dal PQD nella relazione 2015 presentata in sede di Senato il 15 Settembre 2015, è stata resa operativa e, a questo scopo, illustrata e spiegata alla comunità accademica il 16 Ottobre 2015, in un incontro del PQD con i Responsabili dell'Assicurazione della Qualità (Presidenti di CdS, Presidenti di Comitato di Direzione, Direttori di Dipartimento).

Nel modello organizzativo previsto, il PQD, che rappresenta *l'organo centrale* del sistema di AQ, si rapporta a cascata con i *gruppi AQ di livello inferiore* (di Area, di CD, di CdS) che rappresentano *l'organo periferico*.

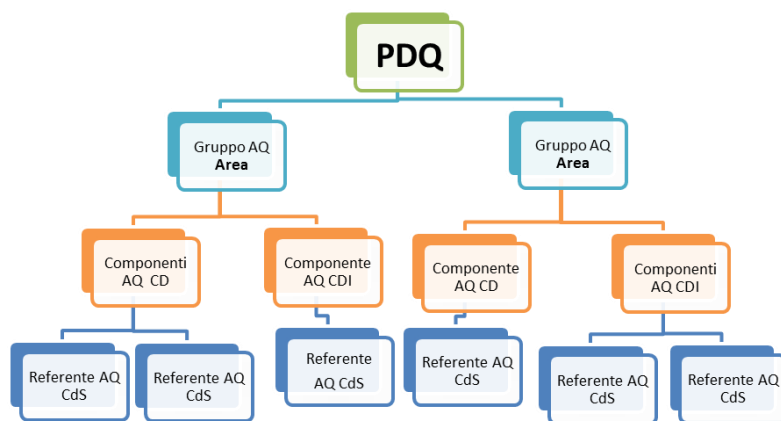


Fig. 1. Organigramma di funzionamento del Sistema AQ per la Didattica di Ateneo

Lo schema prevede al vertice il PQD, cui fanno riferimento, al livello inferiore, i *gruppi AQ* per le diverse Aree omogenee (coincidenti con Facoltà, Scuole o gruppi di CdS raggruppati per Classi). I *referenti AQ* dei singoli CdS (identificabili in singoli docenti) fanno riferimento ai Componenti di AQ per Collegio Didattico, Dipartimentale o Interdipartimentale (CD o CDI). Nel caso il CD si identifichi con il CdS, il *referente AQ* di CdS si identifica con il *Componente AQ* di CD. I *Componenti AQ* di CD a loro volta si rapportano con il *gruppo AQ di Area*.

Le funzioni del gruppo AQ di primo livello sono garantite, in genere, da un solo docente, il *referente AQ* di CdS, che, avvalendosi anche della collaborazione del PTA preposto ai servizi della didattica, si raccorda con i referenti degli altri CdS della medesima Area o della stessa Classe. I gruppi AQ di secondo livello sono costituiti per CD, Dipartimentali o Interdipartimentali, nel caso al Collegio Didattico facciano riferimento più CdS. I gruppi AQ di terzo livello sono costituiti secondo Aree omogenee, intese come insiemi coerenti di Corsi di Studio (CdS) o di Collegi Didattici (CD), corrispondenti a Facoltà, Scuole o anche a gruppi di CdS della stessa Classe. Ciascun *gruppo AQ di Area* è formato dai rappresentanti dei singoli CD o CdS partecipanti (escludendo gli stessi Presidenti dei CD) per favorire la costituzione di un Sistema AQ di Ateneo ben integrato. Il *gruppo AQ* ha il compito di garantire il corretto svolgimento delle azioni di ordinaria gestione dell'Assicurazione della Qualità da parte dei CdS e opera costantemente in accordo con il PQD, mettendone in pratica le linee di indirizzo e costituendone di fatto il "braccio operativo".

- **Definizione degli strumenti per la formazione della cultura della qualità.**

In termini di efficacia dei rapporti centro-periferia, la struttura “ramificata” di questo modello organizzativo AQ risulta, in linea di principio, idonea a incrementare l’efficienza del sistema creando un’interazione diretta fra le strutture, senza duplicazione di ruoli, ma favorendo piuttosto azioni sinergiche.

Tuttavia, in questa prima fase di implementazione del modello previsto, data la complessità dell’organizzazione didattica e la diversità delle modalità di gestione a livello locale, si è constatata una certa inerzia a rendere operativo il sistema: è stato, infatti, difficile creare un’efficace e biunivoca continuità di raccordo tra l’organo periferico e l’organo centrale e si sono evidenziati spazi di miglioramento nella definizione delle funzioni e delle relazioni tra i tre livelli: componenti del PQD (intesi come rappresentanti di Macro Area), Referenti AQ di Area/Facoltà, Referenti di AQ di CD Dipartimentale o Interdipartimentale, Referenti di CdS.

Si ravvisano tuttavia due criticità: la prima riguarda la scarsa partecipazione dei soggetti coinvolti alle attività previste e la seconda, la mancanza di comunicazione tra i responsabili di AQ e i colleghi di CdS/dipartimento su quanto presentato nelle riunioni. Su entrambi questi punti è necessario lavorare, in vista di un nuovo calendario di incontri da effettuare in autunno.

Un importante obiettivo su cui il Presidio insiste e su cui continua a lavorare è certamente il miglioramento della comunicazione tra strutture, al fine di assicurare un flusso informativo sistematico e ordinato tra organi, docenti e studenti.

Nell’ottica di una distinzione delle funzioni e delle responsabilità dei Referenti AQ locali rispetto a Gruppi di Riesame e Commissioni Paritetiche, appare opportuno stabilire e mettere meglio in evidenza come i Referenti AQ, in quanto diramazioni locali del PQD, rivestano un ruolo specifico e determinante di “agenti” della Qualità e debbano rendersi operativi, ciascuno secondo il proprio livello di competenza, nel fare *audit* nei confronti dei rispettivi Gruppi di Riesame e Commissioni Paritetiche, con riferimento ai processi di autovalutazione e ai rapporti richiesti da AVA (RdR annuale e ciclico; Relazione della CP).

Per creare un canale di comunicazione diretto ed efficace tra il Presidio e i Dipartimenti e per garantire un aggiornamento rapido delle azioni intraprese dall’Ateneo con particolare riferimento a quelle che sono gestite dai dipartimenti stessi e dai CdS, si è stabilito di sviluppare, area per area e a brevissimo termine, un calendario di audizioni formali con diversi i Referenti di AQ e con i Presidenti di CdS, per istruirli e prepararli in modo più preciso e puntuale a svolgere questo compito.

Queste occasioni saranno un momento di confronto e di condivisione delle *best practice* o delle nuove procedure introdotte su iniziativa di singoli CdS o dipartimenti.

Un ulteriore, non meno importante, obiettivo riguarda l’instaurarsi di un confronto critico con le strutture per ricevere riscontri sulla validità e coerenza delle attività che il Presidio propone. Per tale motivo è auspicabile che, per quanto possibile, i docenti referenti di AQ abbiano familiarità con i temi della valutazione.

- **Evoluzione della composizione del Presidio: il coinvolgimento degli studenti**

La composizione del Presidio di Qualità della Didattica ha subito alcune significative variazioni.

a) Nell’ottica di favorire il coinvolgimento degli studenti nelle attività di AQ, si è ritenuto opportuno implementare l’organo con una componente studentesca, individuata nella persona

del sig. Guido Mazzuca, indicato dalla Conferenza degli Studenti. Questa integrazione appare conforme al requisito di qualità, più volte indicato dai documenti ANVUR e EUA, di prevedere nei diversi organi e strutture universitari una crescente partecipazione e responsabilizzazione degli studenti.

- b) La prof.ssa Cecilia Luvoni è subentrata al prof. Luciano Pinotti, eletto membro del Senato Accademico. Il ricambio fra i membri è stato effettuato mantenendo le competenze all'interno del PQD pressoché inalterate, in quanto la prof.ssa Luvoni e il prof. Pinotti appartengono entrambi all'area disciplinare Veterinaria.

Pertanto il PQD, nel suo nuovo assetto, risulta attualmente così costituito:

- Presidente: Prof.ssa Daniela Candia, Prorettore vicario
- Membri: Proff. Marco De Amici, Giuliana Garzone, Stefano Levati, Mara Lucisano, Gaia Cecilia Luvoni, Giovanni Michielon, Barbara Randazzo, Annamaria Spada, M. Antonietta Vanoni, Dott.ssa Anna De Gaetano, Sig. Augusto Fracasso (rappresentante degli studenti subentrato al Sig. Guido Mazzuca).

Partecipano stabilmente alle sedute e ai lavori del PDQ il Prof. Giuseppe De Luca (Prorettore alla Didattica) e le Dott.sse Pilar Emma e Adriana Sacchi.


• **Comunicazione e accesso ai documenti pagina Web del PQD**

Comunicazione da e verso il PQD

E' risultata efficace, al fine di semplificare il processo e di facilitare l'identificazione del PQD come interlocutore ufficiale dei processi relativi al sistema di AQ, la scelta di utilizzare nella comunicazione da e verso i CdS e gli altri organi e strutture dell'Ateneo un unico ufficio di riferimento e un unico indirizzo di posta elettronica a livello centralizzato:

- [Ufficio unico di riferimento da cui e a cui demandare la comunicazione:](#)

> **Ufficio Corsi di Laurea e post-laurea**

 casella mail dedicata → [PQ Didattica <pq.didattica@unimi.it>](mailto:pq.didattica@unimi.it)

E' ancora in discussione la possibilità di prevedere per il prossimo futuro una casella mail dedicata anche per i Referenti di AQ a livello locale, in modo da incoraggiare il loro ruolo di tramite e di implementare la comunicazione fra questi e i diretti interlocutori (Gruppi di riesame, Commissioni paritetiche).

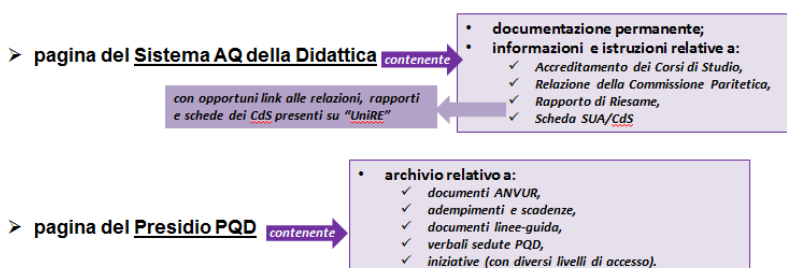
Revisione pagine web di AQ e di PQD

Come preannunciato, è stato predisposto e realizzato un sostanziale intervento di revisione e riorganizzazione della pagina web di Ateneo dedicata all'Assicurazione di Qualità. L'esigenza di avere una pagina web dedicata al sistema di AQ è strettamente legata non solo agli adempimenti relativi ai processi di accreditamento dei CdS, ma anche e soprattutto alla necessità di approntare un efficace flusso informativo e un processo documentale ben strutturato, anche in vista delle preannunciate visite in loco delle commissioni nazionali CEV (Commissioni di Esperti Valutatori).

Situazione pregressa. Le esigenze dettate dagli adempimenti legati all’accreditamento dei CdS avevano portato alla creazione, già tre anni fa, di alcune pagine web informative che si sviluppavano nell’area Didattica del portale Unimi sotto l’unica voce *Accreditamento dei corsi di studio*, secondo le tre diverse principali attività: Relazione della Commissione Paritetica (RCP), Rapporto di Riesame Annuale e Ciclico (RdR-A e RdR-C), Scheda Unica Annuale (SUA/CdS).

Situazione attuale (dal 2.12.2015). Il progetto di ristrutturazione, che ha lo scopo di ampliare la prospettiva a tutto il processo di Assicurazione Qualità e di rendere maggiormente visibili le strutture e le attività, prevede oggi un focus specifico sulla Qualità della Didattica e, in particolare, sul PQD e le sue funzioni, in quanto ad oggi mancanti. Attraverso link specifici, oltre alla presentazione del Presidio stesso e delle sue funzioni, sono stati inseriti e archiviati tutti i documenti riguardanti le attività del PQD: in particolare, i documenti a consultazione aperta al pubblico (documenti ANVUR, documenti relativi alle politiche di Ateneo di Assicurazione della Qualità; Odg e Verbali sedute PQD, comunicati relativi ad adempimenti e scadenze, linee-guida) sono disponibili in *internet*, mentre quelli riservati (Presentazioni PowerPoint, documenti interni dei Gruppi di lavoro, analisi dati, ecc.) sono disponibili in *intranet* come documenti ad accesso con credenziali.

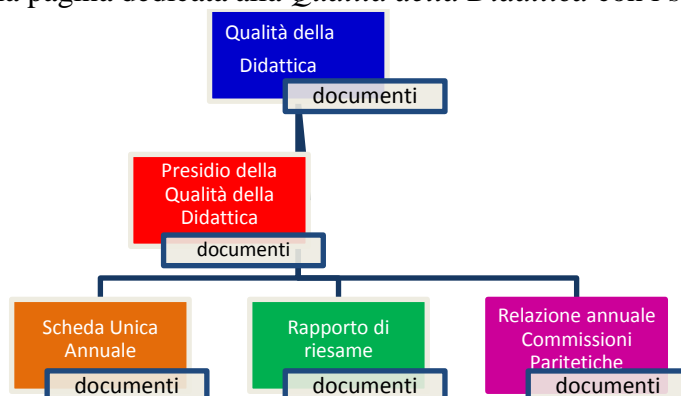
Spazio dedicato sul sito Unimi inerente alle politiche della qualità per la didattica:



Il progetto è stato realizzato dall’Ufficio corsi di laurea e post-laurea in collaborazione con l’Ufficio servizi web con il duplice obiettivo di: 1) predisporre uno strumento utile ai diversi interlocutori dell’AQ; 2) adempiere alle indicazioni AVA rendendo disponibili le informazioni legate ai processi di AQ.

Il percorso di navigazione è il seguente:

www.unimi.it – *Homepage* – *Ateneo* – *Didattica* – *Qualità della Didattica* (questa voce oggi sostituisce quella sopra citata *Accreditamento dei corsi di studio*). Lo schema sottostante illustra la struttura a cascata della pagina dedicata alla *Qualità della Didattica* con i suoi rimandi.



Ulteriori futuri ampliamenti saranno dedicati alla pubblicazione di documenti illustranti la policy di Ateneo relativa a didattica e obiettivi strategici (vedi punto 2).

2. Documenti strategici e di indirizzo, documenti sulle politiche della qualità

• Strategie di Ateneo sulle politiche della Qualità

Per quanto riguarda le politiche per la Qualità della Didattica, queste dovranno essere previste e sviluppate dal documento di Programmazione Strategica Triennale di Ateneo, la cui elaborazione è attualmente in corso, e verranno declinate in ovvia sintonia con quanto previsto con riferimento ai documenti di indirizzo sulla Didattica e a quelli relativi alla Ricerca e alla Terza Missione, nonché debitamente pubblicizzate sul sito.

Indipendentemente dal contenuto specifico di questi documenti, appare comunque chiaro che l'Ateneo dovrà sempre di più mirare a: 1) preparare gli studenti e a promuoverne lo sviluppo della personalità, in modo che diventino cittadini attivi nella società moderna e siano in grado di intraprendere con successo la propria carriera; 2) fornire un'ampia base di conoscenze avanzate e multidisciplinari e promuovere e stimolare ricerca e innovazione in settori competitivi e all'avanguardia. In questi processi, l'Assicurazione della Qualità è un nodo cruciale e deve coinvolgere tutti gli attori interessati. Obiettivi centrali di tutte le attività legate all'Assicurazione della Qualità dovranno essere l'assunzione di responsabilità e il miglioramento continuo del processo.

Per quanto riguarda il PQD, in particolare, gli obiettivi specifici di qualità, già ampiamente previsti e in corso di elaborazione, possono essere riassunti nei seguenti punti:

- a) un primo specifico obiettivo, la cui realizzazione è prevista a medio termine, è quello di definire precise Linee di indirizzo e Descrizione dei processi, con indicazione degli Standard di qualità per ogni processo, nel rispetto delle più recenti linee-guida europee in materia, esaustive ed articolate e già in larga misura riprese da MIUR e ANVUR;
- a) un secondo importante obiettivo è quello di definire procedure e iter per l'analisi, l'utilizzo e la pubblicizzazione delle opinioni degli studenti. La discussione su tale tema dovrà toccare i seguenti aspetti:
 - come e dove prevedere la pubblicazione dei risultati dell'opinione degli studenti aggregati per CdS (sui siti web di ciascun corso di studio, sulla pagina web dedicata all'Assicurazione della Qualità, ecc.);
 - come rendere utilizzabili i risultati dei CdS per singolo insegnamento;
 - come revisionare le modalità grafiche di presentazione dei risultati, sia nel caso di un'illustrazione destinata al pubblico, sia nel caso di una discussione riservata;
- b) un terzo e più ambizioso obiettivo è quello di mettere a punto un modello di Ateneo per la valorizzazione dell'attività didattica dei docenti, che comporti un metro di valutazione di tipo qualitativo-quantitativo e che, tenendo conto di tutto il variegato ventaglio di attività, possa essere completo e oggettivo. L'intento è quello di aumentare la visibilità dell'attività didattica di Ateneo creando, se necessario, parametri misurabili che possano anche costituire un utile strumento di valutazione per il CdA nella ripartizione delle risorse.

Questo obiettivo, condiviso anche dagli Organi accademici (Senato, CdA, NdV), viene attualmente perseguito attraverso il lavoro istruttorio di una commissione mista PQD-Senato (D.

Candia, G. De Luca, M. A. Vanoni, G. Garzone, L. Pinotti, S. Allovio, R. Chiaramonte, A. De Gaetano, A. Sacchi, e gli studenti rappresentanti V. Campagna e T. Sperotto). La Commissione, che ha attivamente lavorato a questo progetto negli ultimi mesi, dovrebbe quanto prima arrivare a una proposta operativa da sottoporre agli Organi competenti.

In termini di strategie di qualità nel medio termine, il PDQ si propone di concentrarsi sui seguenti punti programmatici:

- definizione di una procedura di autovalutazione che tragga vantaggi dai processi già avviati, riunendo le informazioni raccolte con il Riesame, la SUA e le relazioni delle Commissioni paritetiche;
- definizione di procedure standard e iter per la nuova istituzione o per la profonda modifica dei CdS;
- ottimizzazione e valorizzazione di percorsi didattici più flessibili e personalizzati sulle esigenze degli studenti, impiego di metodologie di insegnamento e di esame differenziate e riconoscimento di competenze acquisite fuori curriculum.

• **Strategie nazionali e internazionali sulle politiche della Qualità**

Coordinamento CoNPAQ. E' stato recentemente istituito nell'ambito della CRUI un Coordinamento Nazionale dei Presidi per l'Assicurazione di Qualità (CoNPAQ), allo scopo di definire un contesto in cui si instauri una discussione generale sui diversi problemi e di uniformare il più possibile le procedure nelle diverse università, pur riconoscendo la varietà di realtà locali (dimensioni, ampiezza e diversificazione dell'offerta formativa).

Il PQD dell'Ateneo ha sempre attivamente partecipato alle riunioni del CoNPAQ, tramite il Presidente o uno dei suoi membri. Il confronto nazionale ha permesso di:

- evidenziare, sede per sede, aspetti di diversità molto interessanti sia in termini di composizione del Presidio, sia in termini di distribuzione di ruoli e funzioni fra diversi organi;
- verificare che l'orientamento generale è sostanzialmente in linea con l'indirizzo e con le attività autonomamente individuate dal PQD del nostro Ateneo; contribuire, in più occasioni, con osservazioni e suggerimenti all'elaborazione di documenti CRUI di indirizzo, poi ufficialmente inviati ad ANVUR dalla stessa CRUI (vedi "Relazione finale AVA-CRUI", che raccoglie le criticità del sistema AVA rilevate dai diversi Atenei, Marzo 2016), e/o con propri documenti (vedi documenti UNIMI 07.11.2015 e 09.05.2016).

Sono state sollecitate in particolare le seguenti modifiche del sistema AVA, che sembrano, almeno in parte, essere state recepite nella revisione dello stesso, recentemente diffusa in forma di bozza (AVA 2.0):

- valorizzazione del ruolo e della responsabilità degli Atenei nei sistemi AQ attraverso un primo *processo interno*. Si è suggerito che il punto di partenza della procedura di AQ sia un rapporto di autovalutazione dell'istituzione oggetto di valutazione;
- auspicabili unificazione/accorpamento e riduzione della frequenza degli adempimenti periodici obbligatori (riesame annuale, riesame ciclico, relazioni delle commissioni paritetiche);
- calibrazione del processo secondo una logica di risk assessment. Si è suggerito che l'intensità dell'attività di valutazione sia proporzionale al grado di rischio di mancata qualità;

- valorizzazione dei veri punti di forza, legati al processo di insegnamento e apprendimento, attraverso un *processo esterno* di puntuale accertamento di requisiti sostanziali, rispetto ad una mera una verifica formale di documenti e procedimenti.

Convegni e Incontri ANVUR. Il PQD, tramite il Presidente o alcuni suoi membri, ha seguito con attenzione lo sviluppo dei lavori ANVUR: 1) prendendo parte alle riunioni della Commissione didattica della CRUI, durante le quali sono stati organizzati incontri diretti con ANVUR, allo scopo di fornire l'occasione per opportuni aggiornamenti e dibattiti; 2) partecipando alle conferenze nazionali promosse dallo stesso ANVUR:

- Conferenza *“La didattica universitaria in Italia. Una prima ricognizione”*, 18.3.2016;
- Giornata di presentazione del nuovo sistema AVA *«Verso la nuova AVA (AVA 2.0)»*, 8.4.2016.

La partecipazione a questi incontri e riunioni ha permesso al PQD non solo di seguire da vicino gli sviluppi del dibattito a livello nazionale, ma anche di essere continuamente aggiornato sulle proposte di modifica della normativa, e conseguentemente di poterne fare argomento di discussione a livello locale.

EUA (European University Association): guidelines e webinars. Il PQD, in merito al Sistema Assicurazione della Qualità della Didattica, ha posto molta attenzione al documento europeo *“Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)”*, approvato in forma definitiva nel maggio 2015, che costituisce un'importante linea-guida e fonte di ispirazione per le attività di assicurazione della qualità. Si è ritenuto opportuno seguire, per quanto possibile, anche il dibattito internazionale sulla qualità, partecipando ai webinars organizzati dalla European University Association (EUA) e dedicati a temi di interesse strategico. In particolare, le colleghe M. A. Vanoni e G.C. Luvoni hanno partecipato al EUA webinar del 28.10.2015 *“The ESG 2015 – consequences for universities”* (<http://eua.adobeconnect.com/euawebinar-esg2015>), che ha avuto quasi un centinaio di iscritti dei Presidi Qualità della Didattica di Atenei europei. La trattazione ha riguardato l'enunciazione di standard e di rispettive linee guida relativamente a tre punti fondamentali: 1) Internal quality assurance, 2) External quality assurance, 3) Quality assurance agencies. E' stato sottolineato come l'obiettivo generale sia quello di rendere la comunità europea più competitiva attraverso un modello di sviluppo fondato sulla conoscenza, che attribuisce un ruolo maggiore alle istituzioni di educazione superiore. Queste devono adattarsi alla sempre maggiore richiesta di competenze e abilità e rispondere alle nuove esigenze con un approccio che:

- metta lo studente maggiormente al centro delle attività di insegnamento e apprendimento;
- adotti percorsi formativi più flessibili;
- riconosca competenze acquisite al di fuori dei curricula formali.

E' previsto che i sistemi di assicurazione di qualità interni ed esterni e le agenzie cooperino per il raggiungimento dell'obiettivo, ma riconoscendo, per raggiungere lo scopo, ampi margini di libertà alle singole istituzioni, nel rispetto delle specificità locali.

3. Attività svolte dal PQD nell'a.a. 2015-2016

- **Sedute PQD**

Il PQD 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: 16 Ottobre 2015; 2 Dicembre 2015; 1 Marzo 2016; 13 Maggio 2016; 1 Giugno 2016; 22 luglio 2016.

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).

- **PQD 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. E' 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 con alcuni membri del NdV: 16.10.2015; 13.05.2016; 1.06.2016;
- membri PQD (GdL riesame) con membri del NdV: 2.05.2016;
- NdV con Presidente del PQD: 5.11.2015; 20.11.2015; 15.04.2016.

Durante questi incontri i rispettivi Presidenti, o i membri coinvolti, hanno avuto modo di: 1) scambiarsi proficue idee e proposte; 2) definire meglio i rispettivi ruoli e competenze nei processi relativi alla Qualità della didattica dei CdS; 3) mettere a fuoco alcuni specifici obiettivi comuni; 4) ribadire il reciproco impegno per una costruttiva e stabile collaborazione.

La presenza a questi incontri del Prorettore alla didattica, prof. G. De Luca, che a sua volta presiede la Commissione didattica del Senato, ha permesso di impostare un'attenta disamina del quadro generale dell'offerta formativa del nostro Ateneo, con particolare riferimento a quei CdS che presentano criticità.

Tra gli obiettivi strategici condivisi rivestono primaria importanza i seguenti punti:

- a) quello già citato (vedi par.2 Strategie di Ateneo sulle politiche della Qualità, punto b) di una quanto mai opportuna valorizzazione dell'attività didattica, da rivalutare come parametro fondamentale della qualità dell'Ateneo, insieme con l'esigenza di lavorare per un generale miglioramento della qualità della didattica erogata dai singoli docenti, specialmente in alcuni CdS. Ciò risulta in linea con quanto indicato da ANVUR, che, ponendo al centro dell'attenzione anche la didattica, prevede di sviluppare ipotesi e strumenti di valutazione *ad hoc*;
- b) quello, ampiamente proposto e ribadito a livello della EUA, di acquisire, quale istituzione di educazione superiore, una sempre maggiore caratterizzazione, per quanto riguarda tanto gli obiettivi ("mission") quanto le modalità con le quali viene attuata la formazione (incluso una maggiore attenzione all'internazionalizzazione, all'educazione digitale e alle nuove forme didattiche).

Ai fini di mettere a punto metodi di analisi condivisi e adeguati, è stato concordato di selezionare una rosa di CdS su cui effettuare un'analisi comparativa complessiva, che metta a confronto dati di tipo essenzialmente quantitativo estratti dal NdV dalle banche-dati, con dati essenzialmente di tipo qualitativo ricavati dal PQD dai documenti AVA. NdV, Prorettore alla didattica e PQD hanno

collaborato nell'identificazione dei CdS campione rappresentativi di varie macro-aree scientifico-disciplinari. L'esercizio si è per il momento concentrato sul CdS triennale di Storia (vedi breve Relazione in Allegato).

• **Organizzazione del lavoro del PQD**

Come per il passato anno accademico, il Presidio ha svolto una larga parte dei suoi compiti ponendosi in relazione con i CdS e con i coordinatori delle diverse commissioni responsabili degli adempimenti AVA. Il Presidio ha svolto soprattutto un ruolo di guida, consultazione e supervisione per la predisposizione e stesura delle relazioni annuali delle Commissioni Paritetiche (CP), dei Rapporti di riesame annuali e ciclici (RdR-A, RdR-C), delle schede uniche annuali (SUA) relative ai CdS (SUA/CdS), predisponendone quindi una valutazione comparativa complessiva nell'ottica di una messa a regime e ottimizzazione del sistema di Assicurazione di Qualità di Ateneo. Una parte significativa del lavoro è stata pianificata e condotta dai gruppi di lavoro (GdL), costituiti all'interno del PQD e dedicati a specifiche tematiche, che portano avanti le rispettive attività in modo parallelo, anche in base alle competenze maturate dai diversi membri.

- *GdL Commissioni Paritetiche*: Proff. M. De Amici (coordinatore), G. Michielon, G.C. Luvoni;
- *GdL Riesame*: Proff. M. Lucisano (coordinatore), A. Spada, S. Levati;
- *GdL SUA/CdS*: Proff. M.A. Vanoni (coordinatore), G. Garzone, B. Randazzo.

I suddetti GdL si sono avvalsi della collaborazione degli uffici competenti e si sono riuniti liberamente e con diversa frequenza, secondo le proprie esigenze.

GdL Riesame. Il GdL si è riunito diverse volte per via telematica, discutendo, in raccordo con l'Ufficio competente, l'organizzazione e lo svolgimento del processo del riesame, nonché rivisitando le indicazioni, le linee guida e i dati necessari per la stesura dei Rapporti di Riesame (RdR-A RdR-C).

RdR-A. Sono stati preliminarmente esaminati a campione i rapporti di alcuni CdS, per una prima analisi comparativa con i RdR-A effettuati negli anni precedenti.

A lato di un netto miglioramento nella produzione di un rapporto corretto, sono stati identificati alcuni aspetti critici ricorrenti su cui si è concentrata l'attenzione del Presidio:

1. casi di taglia/incolla effettuati di anno in anno;
2. non corrispondenza tra interventi correttivi dichiarati per ciascun obiettivo (1,2,3, c) ed azioni correttive già intraprese ed esiti dell'anno successivo (1,2,3 a);
3. palese non realizzabilità sul medio termine degli obiettivi indicati.

RdR-C. Trattandosi di una procedura attivata nel 2015, il GdL ha prodotto una dettagliata e puntuale disamina dei Rapporti di Riesame Ciclico dei CdS che hanno effettuato la procedura, e cioè solamente quelli di Laurea Magistrale. Le criticità e le raccomandazioni sono state raccolte in un articolato documento di sintesi presentato in seduta plenaria di PQD.

Grazie all'attenta attività di verifica e monitoraggio dell'operato e dei documenti presentati dai Gruppi di riesame, è stato possibile rilevare, in particolare, alcune specifiche criticità relative ai RdR-C, con riferimento ai seguenti punti:

1. Gruppo di Riesame, calendario riunioni

- Non viene quasi mai incluso un rappresentante del mondo del lavoro; può essere buona prassi prevederlo in quanto faciliterebbe l'interazione attiva e continuativa con il mondo del lavoro;
- Vaghezza nell'indicare i momenti degli incontri, le tempistiche.
- Non sempre il responsabile del riesame è il responsabile del CdS.

2. Domanda di formazione

- In molti riesami i rapporti con il mondo del lavoro risultano generici (o mancanti), con pochi dettagli su modalità e tempistiche.
- In molti casi sono indicati elementi correttivi generici.

3. Risultati di apprendimento attesi e accertati

- In molti rapporti di riesame i suggerimenti dati per valutare l'apprendimento (giudizi espressi dal mondo del lavoro tramite questionari, giudizi espressi dal mondo del lavoro durante il tirocinio post-laurea, valutazione dei risultati del Progress test in medicina, altro) e il livello di benchmarking nazionali ed internazionali (riscontri studenti Erasmus, ecc.) non sono stati presi in considerazione.
- Interventi correttivi generici o non appropriati.

4. Copia/incolla dal RdR-A.

4. Sistema di gestione del CdS

- Non chiara distinzione tra sistema di gestione della qualità, strumenti per la gestione della qualità e qualità stessa.
- Azioni correttive generiche o non appropriate.

In termini di possibili misure e proposte di buone pratiche per i RdR:

- a) Per il prossimo anno accademico sarà comunque opportuno consigliare agli estensori delle schede del riesame di:
 - riportare nelle operazioni correttive intraprese gli stessi obiettivi indicati nel rispettivo quadro C dell'anno precedente e possibilmente nello stesso ordine;
 - evitare i copia/incolla che non fanno emergere gli eventuali avanzamenti compiuti;
 - indicare obiettivi realisticamente raggiungibili nel breve-medio termine.
- b) Allo scopo di completare un'analisi comparativa esaustiva e coerente sui RdR-A e -C di tutti i CdS dell'Ateneo, si è convenuto di coinvolgere attivamente in questo lavoro i referenti di AQ di CdS o di CD in modo che, opportunamente guidati dal PQD (e possibilmente coordinandosi a livello di AQ di area), si occupino direttamente del processo di analisi sui CdS di propria competenza, ne abbiano la responsabilità e, per il futuro, collaborino a prevenire le disfunzioni nel rapporto reciproco. A questo scopo, il GdL ha predisposto una semplice griglia di valutazione, fondamentale basata sui punti critici suddetti, pronta da utilizzare per un puntuale monitoraggio.
- c) Il GdL dovrà anche affrontare la valutazione comparativa di tutti i documenti di Riesame annuale anche alla luce di un confronto con quanto emergerà dalle corrispondenti Relazioni delle Commissioni Paritetiche (vedi sotto).

GdL Commissioni Paritetiche. Il GdL si è riunito telematicamente in diverse occasioni, soprattutto, in raccordo con gli uffici competenti, in occasione dell'invio a tempo debito delle apposite linee-guida per la stesura della Relazione.

Attualmente il GdL sta svolgendo un'analisi a campione delle Relazioni CP 2015. Le indicazioni finora ottenute sul campione prescelto mostrano come, sebbene vi sia ancora parecchio margine di miglioramento, l'opera di sensibilizzazione condotta lo scorso anno, la tempestiva messa a

disposizione dei dati statistici e, soprattutto, l'invio di linee-guida più dettagliate ed esaustive abbiano portato a risultati più positivi e soddisfacenti.

Il GdL ha verificato un sensibile miglioramento sulla conformità al modello proposto, ma, nel contempo, ha riscontrato ancora una volta la difficoltà, per numerosi membri delle CP, non formati al ruolo di valutatori, nell'interpretazione del ruolo della Commissione come primo valutatore interno. In molti casi la composizione dell'organo non è adeguata: o è troppo ampia e poco funzionale alla stesura dei documenti, o è carente della rappresentanza studentesca con le specifiche competenze.

Tuttavia, l'approccio alle diverse criticità e punti di forza dei diversi CdS appare (sia pure riferito ad un campione) più consono ad una concezione consapevole e costruttiva del Sistema Qualità. Nonostante sia evidente un quadro di chiaro miglioramento complessivo nel processo, permane l'obiettivo di migliorare ulteriormente, specie in alcuni casi, la qualità dei documenti prodotti.

Anche per le Relazioni delle CP sono stati identificati alcuni aspetti critici ricorrenti su cui si è concentrata l'attenzione del Presidio:

- le relazioni tendono ad essere ancora molto eterogenee in termini di contenuto e approccio;
- la composizione delle CP spesso non è corretta (mancano spesso gli studenti rappresentanti di alcuni singoli CdS);
- il testo delle relazioni CP spesso è una riproposizione del Rapporto di Riesame;
- in molti casi, quando si tratta di CP di Dipartimento, le relazioni delle CP difettano di riferimenti specifici e circostanziati ai diversi CdS. Di conseguenza, risulta difficile il confronto puntuale di quanto si ritrova nelle relazioni delle CP con la restante parte documentale (SUA, Rapporto del Riesame), che è invece focalizzata sul CdS;
- in alcuni casi le CP difettano di continuità di lavoro, in quanto tendono a riunirsi solo una volta l'anno in occasione della stesura della Relazione.

In termini di possibili misure e proposte di buone pratiche per la Relazione della CP:

- a) benché la CP debba soddisfare un unico adempimento formale, che consiste nella Relazione da completare per il 31 dicembre, sembra opportuno che il PQD emetta una direttiva per invitare le CP a operare con più continuità durante l'anno;
- b) analogamente a quanto proposto per il GdL-Riesame, per il GdL-CP si rende necessario procedere ad una valutazione comparativa complessiva delle relazioni presentate nel triennio. E' opportuno che l'analisi delle relazioni venga fatta anche prendendo visione dei corrispondenti documenti del Riesame. Data la complessità della materia e del lavoro da svolgere, vale quanto si è convenuto per il Riesame, e cioè che nel compito di analisi comparativa delle Relazioni CP vengano attivamente coinvolti i referenti locali di AQ (di CdS o di CD), opportunamente guidati dal PQD, cui spetterà poi fare una valutazione complessiva sul percorso di miglioramento intrapreso dai CdS nei processi di qualità e fornire eventuali indicazioni e suggerimenti mirati. Si sottolinea come il NdV, durante il recente incontro, abbia esplicitamente sollecitato il PQD a proseguire nell'utilissima analisi comparativa delle Relazioni per avere una precisa visione di come si siano sviluppate ed evolute nel tempo;
- c) alla luce delle suddette considerazioni, sembra opportuno specificare meglio il ruolo e i compiti delle CP introducendo alcune specifiche modifiche nei regolamenti relativamente al ruolo e alla composizione della Commissione, ribadendo che questa è il primo interlocutore in caso di criticità sul CdS da parte degli studenti e sottolineando la necessità di un potenziamento del suo intervento per la valutazione delle attività formative erogate. Nel caso di una relazione unica di Dipartimento, il documento deve contenere una sezione specifica per ognuno dei CdS dei quali il Dipartimento è referente, sia in riferimento agli aspetti positivi che in riferimento a criticità.

GdL SUA-CdS. Sulla base dell'esperienza precedente e delle indicazioni ANVUR, è stato svolto un attento lavoro in preparazione e supporto del processo di compilazione della SUA/CdS 2016, nella prospettiva della massima razionalizzazione e semplificazione attraverso le seguenti misure:

- è stato inviato a tutti i Presidenti di CdS, previa introduzione di opportune integrazioni e migliorie, un documento contenente esaustive linee guida e dettagliati chiarimenti per la compilazione della SUA/CdS;
- è stata ulteriormente ottimizzata la precompilazione delle schede attraverso l'introduzione diretta dei dati di Ateneo da parte degli Uffici, in modo da semplificare al massimo e uniformare notevolmente la gestione delle relative sezioni;
- sono state predisposte e fornite specifiche indicazioni relativamente ai singoli quadri della scheda al fine di migliorarne la redazione e superare alcune criticità. Particolari raccomandazioni sono state date relativamente alla parte sul coinvolgimento delle parti sociali, un problema che, nella redazione delle schede degli anni scorsi, aveva rappresentato una delle principali criticità.

Grazie al lavoro di preparazione svolto preliminarmente, il processo di compilazione della SUA/CdS 2016 non ha evidenziato criticità peculiari. Attualmente il GdL sta svolgendo un'analisi a campione delle SUA/CdS 2016 in parallelo e analogamente a quanto stanno facendo anche gli altri GdL sui Rapporti di Riesame e sulle Relazioni delle CP.

Valutazione della Didattica. La rilevazione delle opinioni degli studenti è un elemento fondamentale per il processo di AQ. In questo processo il PQD ha un ruolo centrale, non solo nell'organizzazione e nella razionalizzazione delle procedure, ma soprattutto nell'analisi e nella corretta interpretazione dei risultati e nel loro utilizzo in termini costruttivi, con il contributo delle Relazioni delle Commissioni Paritetiche, con l'obiettivo di individuare corretti criteri comuni, condivisi con il NdV, per l'ottimizzazione del processo di valutazione a livello di Ateneo. E' importante sottolineare, inoltre, ai fini della compilazione della scheda SUA-CdS, dei Rapporti di riesame e della Relazione della CP, la rilevanza della rilevazione parallela delle opinioni dei laureati e dei laureandi, argomento che è stato recentemente dibattuto in un incontro con *AlmaLaurea*, dal cui sistema d'ora in poi verranno estratti i dati Unimi.

Tenendo conto dei risultati della sperimentazione effettuata in questo periodo, in generale, si possono fare le seguenti considerazioni:

- le recenti implementazioni e i miglioramenti apportati al sistema di rilevazione hanno dato esiti piuttosto positivi: il sistema dei questionari nel complesso funziona bene, anche se il sistema di report necessita ancora di qualche miglioramento;
- è stato affiancato al questionario sulla valutazione del docente da parte degli studenti anche un questionario (a compilazione non obbligatoria) sulla valutazione degli studenti da parte dei docenti: questo strumento appare utile e complementare ai fini dell'acquisizione di informazioni più complete sulla qualità della didattica di un insegnamento;
- fra le cose urgenti da implementare, occorre predisporre, come previsto da ANVUR, un questionario adeguato per raccogliere le opinioni degli studenti (dal secondo anno in avanti) relativamente agli anni precedenti;

- con il sistema di rilevazione on-line ormai a regime, appare estremamente importante arrivare a definire, in modo univoco e condiviso, come pubblicizzare e valorizzare gli esiti della valutazione, stabilendo quale uso se ne possa fare per un effettivo miglioramento della qualità dei CdS (vedi sotto).

E' stato possibile rilevare alcune specifiche esigenze e criticità relative alla rilevazione delle opinioni degli studenti, con riferimento ai seguenti aspetti che devono essere ulteriormente definiti e/o migliorati:

- esigenza di parziale revisione dei questionari con riduzione delle ridondanze;
- esigenza di elaborazione dei report delle discipline di tipo clinico e dei report del docente;
- esigenza di elaborazione di report aggregati per i docenti di CdS;
- difficoltà di individuazione di un sistema di monitoraggio della reale presenza dei docenti in aula;
- scarsità di dati sui laureati fruibili da Alma Laurea, soprattutto relativamente agli sbocchi occupazionali.

In termini di possibili misure e proposte di buone pratiche per la rilevazione delle opinioni degli studenti:

- Il PQD appare chiaramente come l'organo preposto all'individuazione di precondizioni specifiche per la pubblicazione dei risultati che ne rendano significativi i risultati. Premesso che alcune riflessioni su questi temi erano già emerse precedentemente più volte nell'ambito del PQD, l'istituzione della già citata Commissione mista PQD-Senato (D. Candia, G. De Luca, M. A. Vanoni, G. Garzone, L. Pinotti, S. Allovio, R. Chiaramonte, A. De Gaetano, A. Sacchi, e gli studenti rappresentanti V. Campagna e T. Sperotto) è risultata quanto mai appropriata anche per una esauriente discussione e disamina di queste specifiche problematiche nell'ambito del lavoro istruttorio per le strategie e le politiche di Qualità di Ateneo.

Risulta quanto mai necessario infatti proporre un modello organizzativo per la gestione e l'analisi dei risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti e concordare delle proposte operative a breve termine, in quanto al momento non vengono seguite modalità uniformi nei diversi CdS: alcuni organizzano riunioni dedicate, mentre altri mantengono l'informazione riservata.

Esercizio sulla Qualità dei CdS. Il NdV ha effettuato un primo screening, sulla base di indicatori sentinella previsti da ANVUR, su tutti i CdS di Unimi. Tra i 25 CdS che presentavano criticità, per ora il NdV ha deciso di approfondire l'analisi su 4 corsi "pilota" tra i quali, un modello rappresentativo è costituito dal Corso di Laurea in Storia. Le principali criticità riscontrate sono relative al numero di studenti fuori corso, al numero di abbandoni e al numero di studenti inattivi, che rappresentano alcuni degli indicatori che maggiormente impattano sulla distribuzione a monte del FFO. Scopo dell'analisi è stato quello di mettere a punto una metodologia condivisa che, previa puntuale verifica dei dati e opportuna redazione di una semplice griglia di lettura, portasse a una valutazione il più possibile oggettiva del CdS, da sottoporre al Presidente di Corso di laurea nel corso di un'apposita audizione. Ciò al fine non di stilare una graduatoria di merito dei CdS, bensì di perseguire un miglioramento complessivo mirante a risolvere le criticità rilevate.

In accordo con il NdV e in parallelo al suo lavoro, allo scopo di fare una verifica puntuale sull'esito delle procedure AVA negli stessi CdS selezionati dal NdV per la sua valutazione a campione, è stata quindi effettuata un'analisi approfondita sul Corso di Laurea in Storia, preso come modello di CdS triennale, con particolare riferimento a:



- a) coerenza tra domanda di formazione espressa dal sistema professionale di riferimento, gli obiettivi formativi dichiarati dal CdS e i risultati di apprendimento previsti (*SUA CDS*);
- b) miglioramento continuo (valutare se i rapporti di riesame individuano i problemi, ne analizzano le cause, propongono soluzioni e ne valutano l'efficacia nel ciclo successivo).

I GdL istituiti all'interno del PQD hanno eseguito una specifica analisi sul Corso di Laurea in Storia, ciascuno relativamente alla tematica di propria competenza, entrando nel merito della documentazione presentata per gli adempimenti AVA, nel corso del triennio 2013-2015.

GdL RIESAME. Il GdL ha presentato una tabella riassuntiva sulla coerenza diacronica, sulla coerenza interna (limitatamente al 2015) e sul progresso diacronico (ossia l'evoluzione delle azioni correttive dal 2013 al 2015) del CdS in esame.

A questo proposito sono state messe in luce e discusse soprattutto alcune criticità maggiori: 1) numero degli abbandoni; 2) motivazione degli studenti che si iscrivono; 3) loro provenienza relativamente alla scuola secondaria (voto di maturità incluso). È stato sottolineato come occorrerebbe indurre i numerosi studenti che lavorano a optare per il tempo parziale (vedi Report in Allegato 1).

GdL SUA/CdS. Il GdL ha rilevato criticità soprattutto 1) nella descrizione degli sbocchi professionali forse troppo vincolati all'ambito storico; 2) relativamente alle consultazioni con le parti sociali scarsamente diversificate; 3) nella descrizione del percorso formativo (vedi Report in Allegato 2).

GdL CP. Il GdL ha rilevato le seguenti maggiori criticità nella stesura della Relazione: 1) non vengono distinti i diversi CdS che fanno capo allo stesso Dipartimento di Studi Storici; 2) vi è una certa incongruenza tra gli auspici di ampliamento degli sbocchi professionali rispetto ai fin troppo numerosi sbocchi riportati nella SUA (vedi Report in Allegato 3).

A cura del

Presidio di Qualità della Didattica (PQD)

Università degli Studi di Milano

Milano, 22 Luglio 2016



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO