



PRESIDIO DI QUALITA' DI ATENEO

RELAZIONE ATTIVITA'

Anno 2018



Contenuto:

1. Missione
2. Membri
3. Sedute e modalità operative
4. Rapporto con gli organi
5. Attività
6. Rapporti col Nucleo di Valutazione
7. Obiettivi futuri
8. Allegati



Premessa

Per motivi di maggiore chiarezza e semplificazione, la presente Relazione, così come quelle che seguiranno, contrariamente al criterio seguito per le precedenti relazioni, non viene presentata con riferimento all'anno accademico, ma con riferimento all'anno solare.

1. Missione

Il Presidio di Qualità d'Ateneo (PQA), istituito nel 2013 e implementato nel 2017, è l'organo di riferimento dell'Ateneo per i processi di Assicurazione della Qualità (AQ). Esso ha il compito di indirizzare e coordinare il corretto svolgimento dei diversi processi di AQ, riguardanti i Corsi di studi e i Dipartimenti e di procedere al monitoraggio (*ex-ante* e *in itinere*) dei relativi adempimenti nonché, ove opportuno e nell'ottica di un'analisi comparativa esaustiva, ad eventuali verifiche *ex-post* di documenti e processi. Il PQA, inoltre, ha la responsabilità di promuovere e diffondere la cultura della *qualità* e del miglioramento continuo attraverso un'attiva opera di sensibilizzazione e coinvolgimento di tutte le componenti dell'Ateneo.

2. Membri

Nell'anno 2018, il PQA ha avuto la seguente composizione:

Presidente: Prof.ssa Daniela Candia

Membri:

Prof.ssa Anna Bossi (per motivi di salute temporaneamente sostituita dal Prof. Pier Maria Battezzati)

Prof Marco De Amici

Prof Stefano Forte (fino a Dicembre 2018)

Prof Stefano Levati

Prof.ssa Mara Lucisano

Prof Giovanni Michielon

Prof.ssa Cecilia Luvoni

Prof.ssa Barbara Randazzo

Prof.ssa Maria Antonietta Vanoni

Augusto Fracasso, Rappresentate degli studenti (da settembre 2018 sostituito da Federico Barbagallo)

Dott.ssa Anna De Gaetano, Dirigente (fino a luglio 2018)

Dott. Angelo Casertano, Dirigente

Dott.ssa Pilar Emma, Capo ufficio

Dott.ssa Paola Galimberti, Capo ufficio

Dott.ssa Adriana Sacchi, Dirigente (fino a Dicembre 2018)

Secondo il modello organizzativo messo in atto nel 2017 in Unimi, fanno parte integrante del sistema AQ due "squadre" di distinte figure di raccordo che agiscono a nome del Presidio a livello locale, e cioè i Referenti AQ dei Corsi di Studio (CdS) e i Referenti AQ di Dipartimento. Queste figure si interfacciano con il PQA di cui sono il riferimento locale, operando ciascuno per la propria struttura, dalla quale vengono nominati ufficialmente per sovrintendere e guidare le procedure di AQ riguardanti la didattica, per quanto attiene al CdS, e la ricerca e la terza missione, per quanto riguarda il Dipartimento.

Il PQA opera dunque, a livello "locale", in costante raccordo con i Referenti AQ di CdS e dei Referenti AQ di Dipartimento, del cui indispensabile supporto si avvale costantemente.

Il PQA non ha avuto attribuito, nel periodo considerato, personale amministrativo a supporto delle sue attività. Tuttavia, in previsione dell'ingente impegno di lavoro previsto in occasione dell'imminente visita delle CEV (Commissioni Esperti Valutatori), ma anche per far opportunamente fronte al crescere delle attività di AQ, è stata pianificata l'istituzione di un ufficio di supporto dedicato.



3. Modalità operative e sedute

Il PQA opera attraverso:

- (i) sedute plenarie del Presidio, a cadenza generalmente mensile. Le sedute, di regola, vengono tenute in presenza; occasionalmente, in casi specifici e urgenti, possono essere tenute sedute telematiche;
 - (ii) sedute ristrette di Commissioni o Gruppi di lavoro (GdL) specifici, a frequenza variabile;
 - (iii) sedute straordinarie allargate ad altri attori di AQ operanti a livello locale (Referenti di AQ, Direttori di Dipartimento, Presidenti di CdS, Presidenti dei Comitati di Direzione).
- Nel 2018, il PQA si è riunito 9 volte in seduta plenaria, sempre in presenza:
 - 2 febbraio
 - 16 marzo
 - 23 aprile
 - 15 giugno
 - 13 luglio
 - 21 settembre
 - 26 ottobre
 - 16 novembre
 - 14 dicembre

Di ogni seduta plenaria è stato redatto un verbale, approvato durante la seduta successiva, che è stato successivamente pubblicato sul sito web Unimi, nelle pagine dedicate al PQA, come documento ad accesso aperto.

- Sono stati inoltre tenuti riunioni e incontri, ristretti o allargati, organizzati con riferimento alle attività dei diversi GdL, in particolare:
 - 5 riunioni informali di PQA (29 gennaio; 15 marzo; 17 ottobre; 9 novembre; 23 novembre) propedeutiche all'organizzazione di incontri formativi/informativi o alle sedute formali di PQA;
 - 6 riunioni (tra gennaio e settembre) del GdL di Coordinamento (Candia, De Gaetano, Emma, Casertano, Galimberti, Sacchi) per l'elaborazione del documento di Policy e delle linee-guida di Ateneo sulla rilevazione dell'opinione degli studenti;
 - 3 riunioni del GdL Riesame, in prospettiva del Riesame Ciclico e per iniziare l'elaborazione del documento linee-guida per il Riesame Ciclico e del relativo template;
 - primo set di 11 incontri di area (5-11 Settembre) ed un secondo set di 2 incontri di area (30 novembre) del PQA con i Referenti AQ di CdS, strumentali all'estensivo monitoraggio effettuato sulle schede SUA CdS (attività più avanti dettagliata);
 - 2 incontri GdL SMA (ottobre-novembre), per revisione linee-guida SMA 2018, indicazioni operative e suggerimenti su scelta indicatori;
 - 3 incontri GdL dedicato a sensibilizzazione studenti (ottobre-novembre), per impostare materiale illustrativo/formativo;
 - incontri preliminari fra componente amministrativa e componente studentesca del PQA su problematiche relative alle Relazioni CPDS;
 - incontro allargato (12 aprile) del GdL Ricerca con Referenti AQ di Dipartimento;
 - diversi incontri tecnici (a cura di P. Galimberti) su aspetti operativi AQ Ricerca e Terza Missione: marzo-novembre per istruzioni su caricamento dati ricerca e PE, ecc. (attività più avanti dettagliata).



- Inoltre, oltre ai suddetti incontri, il PQA, rappresentato da uno o più dei suoi membri, ha partecipato a tutti gli incontri previsti dal NdV per le audizioni 2018 dei 21 CdS selezionati nell'ambito dell'attività di valutazione della didattica.

4. Rapporti con gli Organi

Nella prospettiva di un'efficace implementazione di un dialogo sempre più aperto e costruttivo con la *governance* di Ateneo, il Presidio ha avuto modo di rapportarsi con gli Organi in incontri dedicati e programmati:

- Senato Accademico: il Presidio, rappresentato dal suo Presidente D. Candia, ha presentato nella seduta plenaria del SA:
 - 13 Febbraio: la Relazione annuale del PQA 2016-2017;
 - 18 Settembre: il Documento di Policy sulla rilevazione dell'opinione degli studenti (previa presentazione in Commissione Didattica di SA del 11 settembre).
- Rettore: il Presidio, rappresentato dal suo Presidente D. Candia, ha avuto regolari incontri mensili con il nuovo Rettore, prof. Elio Franzini (25 Ottobre; 12 Novembre; 18 Dicembre), in genere fissati subito prima o subito dopo la rispettiva seduta mensile del PQA, per aggiornamenti opportuni sull'avanzamento dei lavori e per eventuali indicazioni politico-operative. Inoltre, il Rettore ha incontrato il PQA in seduta plenaria in diverse occasioni (26 ottobre; 14 dicembre) per illustrare le sue linee programmatiche sulla AQ e condividerne le strategie a breve e medio termine con il Presidio.
- Nucleo di Valutazione: il PQA si è incontrato il 18 maggio con il NdV per un opportuno coordinamento su priorità e criticità emergenti e per un'ottimizzazione della definizione/divisione compiti (18 maggio). Un ulteriore incontro, in forma più ristretta, si è tenuto il 17 luglio.
- Direttori di Dipartimento: 16 aprile; 24 maggio; 19 luglio. Il Presidio, rappresentato da alcuni suoi membri (P. Galimberti, A. Casertano, A. De Gaetano) ha partecipato attivamente, per quanto di sua competenza, ad incontri di tipo strategico-programmatico dell'Amministrazione con i Direttori per la discussione sull'impostazione del Piano Triennale di Dipartimento e relative azioni di monitoraggio.
- Comitati di Direzione di Facoltà: 2 incontri del PQA con il Comitato di Scienze Agrarie e Alimentari e di Scienze Motorie (20 novembre) dedicati alla sperimentazione della rilevazione studenti in aula. Sono seguiti una serie di opportuni incontri tecnici con i docenti coinvolti nella sperimentazione.
- Conferenza degli Studenti: il Presidio, rappresentato da alcuni suoi membri (D. Candia, F. Barbagallo), ha avuto da ottobre in avanti stretti e proficui rapporti con la Conferenza degli studenti e il suo Presidente in relazione alle attività di AQ, e, in particolare, alla *policy* sulla rilevazione dell'opinione degli studenti.

5. Attività

La maggior parte delle attività del PQA, nel periodo considerato, si sono focalizzate soprattutto su 3 fronti: a) la formazione e sensibilizzazione degli attori interni coinvolti nei processi dell'AQ; b) le azioni di verifica e monitoraggio di processi e adempimenti; c) l'elaborazione di una proposta di *policy* di Ateneo per la rilevazione dell'opinione degli studenti. A fianco di queste attività sono state anche predisposte e implementate, ancorché revisionate rispetto a versioni precedenti, opportune linee guida e modelli per



l'allestimento dei documenti da parte delle strutture responsabili, con particolare riferimento a SUA-CdS, SMA (Scheda Monitoraggio Annuale) e Relazione CPDS.

Di seguito il dettaglio delle diverse attività intraprese nell'anno di riferimento.

5.1 Attività di Comunicazione, Formazione e Sensibilizzazione

Corsi formativi tenuti da esperti esterni. Un importante corso formativo-informativo di due giorni (3 e 4 Maggio 2018), erogato dalla Fondazione CRUI e tenuto da esperti del sistema nazionale di accreditamento, è stato organizzato dal PQA e rivolto ad un pubblico allargato a tutti i principali "attori" del sistema AQ, sia nell'ottica a largo respiro di un'adeguata promozione della cultura della *qualità*, sia in vista della complessa preparazione alla visita CEV per l'accREDITamento periodico. Coordinatore e relatore principale dell'incontro è stato il Prof. Massimo Tronci dell'Università degli Studi di Roma "La Sapienza", esperto di valutazione di sistema per ANVUR, Presidente del Presidio di Qualità dell'Università "La Sapienza", e Presidente del Nucleo di Valutazione, Università Ca' Foscari di Venezia.

Il corso si è articolato in due momenti diversi: (i) un pomeriggio (3 maggio) dedicato alla *Governance* dell'Ateneo con focus su tematiche di tipo strategico-politico; (ii) un'intera giornata (4 maggio) dedicata ai diversi attori del sistema di AQ (Direttori di Dipartimento, Presidenti di CdS, Presidenti dei Comitati di Direzione, Referenti AQ di CdS e di Dipartimento) con focus su tematiche di tipo pratico-operativo. Nel dettaglio sono stati trattati i seguenti punti:

- Il Sistema AVA 2.0 e i processi di valutazione degli Atenei per l'AccREDITamento Periodico
- Il Sistema di Assicurazione della Qualità di un Ateneo
- L'impatto sulla Sede della visita CEV per l'AccREDITamento Periodico
- I requisiti di Assicurazione della Qualità e la loro correlazione con la Politiche di Qualità della Didattica, della Ricerca e della Terza Missione (Requisiti ANVUR R1, R2, R4.A).

All'evento del 4 maggio ha partecipato come relatore anche il prof. Matteo Turri, docente di Unimi, esperto di valutazione di sistema, con un intervento focalizzato sui Requisiti R1-R4 e relativi indicatori.

L'incontro, in entrambe le giornate, ha registrato una notevole partecipazione.

Incontri formativi con Referenti AQ di Dipartimento. Una serie di incontri dedicati ai Referenti AQ e finalizzati ai processi di AQ nell'ambito delle attività dei Dipartimenti è stata organizzata dall'ufficio pianificazione organizzativa e valutazione, in accordo con il PQA. Nel dettaglio sono stati erogati:

- 2 moduli formativi sull'applicazione di AIR come strumento di monitoraggio dei risultati della ricerca, di cui uno in Città Studi e uno in Sede centrale (febbraio 2018);
- 1 modulo formativo, tenuto da un consulente Elsevier, sull'uso della piattaforma SciVal, utile per attività di analisi di posizionamento e benchmarking (marzo 2018);
- 2 moduli formativi sull'apertura, in IRIS, del modulo di censimento e monitoraggio delle attività di Public Engagement (ottobre 2018);

Questi eventi, a cui hanno partecipato i Referenti AQ di Dipartimento, hanno rappresentato l'occasione per indicare, a livello di Dipartimento, l'eventuale presenza di un Referente AQ distinto per le attività relative alla Terza Missione (TM). La partecipazione è stata ottima con la presenza di tutti i dipartimenti.

Infine, vale la pena di ricordare che il PQA si cura di mantenere fruibili e aggiornate le informazioni e i documenti pubblicati sul sito Unimi riguardanti l'AQ (<https://www.unimi.it/it/node/521>). In particolare, si segnala che per ogni evento pubblico, sono poi messi a disposizione sul sito tutti i materiali relativi e, quando disponibile, la registrazione dell'evento.

Incontri formativi con Referenti AQ di CdS. Una doppia serie di incontri di area dedicati ai Referenti AQ di CdS sono stati finalizzati al monitoraggio totale, *in itinere* ed *ex-post*, di tutte le Schede SUA/CdS 2018 (attività dettagliata nel paragrafo seguente).



5.2 Attività di monitoraggio e di indirizzo

Didattica

Monitoraggio in itinere e ex-post delle schede SUA/CdS

Tra le diverse azioni di monitoraggio dei processi riguardanti l'AQ, l'impegno maggiore del PQA, durante il periodo di riferimento, è stato indirizzato al monitoraggio *ex post* delle schede SUA/ CdS.

La SUA/CdS rappresenta un elemento fondamentale del sistema AVA e la sua adozione costituisce uno dei requisiti di sistema per l'AQ della formazione. Si configura, infatti, come uno strumento gestionale funzionale alla progettazione, alla realizzazione, all'autovalutazione e alla ri-progettazione del CdS, e, in particolare, è importante per:

- far conoscere la domanda di formazione che il CdS intende soddisfare;
- illustrare il percorso formativo;
- descrivere i risultati di apprendimento che il CdS si propone di raggiungere;
- chiarire i ruoli e le responsabilità in merito alla gestione del sistema di *qualità*;
- riesaminare periodicamente l'impianto del CdS ai fini di prospettare opportune modifiche.

Data l'indubbia rilevanza di questo documento, su esplicito invito del NdV (vedi incontro NdV-PQA, 18 maggio 2018), il PQA si è pertanto impegnato a 1) effettuare un attento controllo/verifica *ex-post* sulle Schede SUA/CdS 2018 di tutti i Corsi di studio; 2) riportarne i risultati al NdV e, soprattutto, agli attori interessati allo scopo di ottenere un sensibile miglioramento dei documenti SUA/CdS 2019, che saranno fra i primi ad essere oggetto di ispezione da parte della CEV.

Per il dettaglio approfondito di questa attività, della quale si danno di seguito solo alcune indicazioni di massima del lavoro svolto nel 2018, si rimanda alla Relazione Analitica in oggetto (4 aprile 2019).

Il monitoraggio è stato organizzato con l'indispensabile supporto dei Referenti AQ dei CdS e si è articolato in 2 momenti principali, rispettivamente di monitoraggio *in itinere*, e di controllo e analisi *ex-post*.

- Monitoraggio in itinere: I Referenti AQ di CdS sono stati invitati, con tempi strettissimi (data la quasi coincidente concomitanza della richiesta di monitoraggio da parte del Nucleo con la data prevista per la chiusura del documento), ad effettuare un controllo/verifica preliminare sulle schede SUA/CdS prima della loro chiusura definitiva.

- Controllo e Analisi ex-post: nelle specifiche circostanze, i Referenti AQ sono stati, in due momenti diversi, convocati dal Presidio in incontri dedicati alla SUA/CdS e, in questo contesto, sono stati a) oggetto di specifica formazione sui processi e gli adempimenti correlati, b) investiti del delicato incarico di condurre una prima attenta analisi della SUA relativa al proprio CdS, c) invitati a confrontarne e discuterne i risultati con il PQA, con la finalità di convergere su un documento di sintesi integrato e condiviso che rappresentasse il risultato di un impegno comune e partecipato.

Allo scopo di ottenere un'analisi il più possibile oggettiva, è risultato opportuno impostare il lavoro di analisi *ex-post* in modo ben definito in termini di tempi e modalità, secondo due diverse fasi: una *prima fase* di lavoro istruttorio, indipendente e parallelo, del PQA e dei Referenti di AQ di CdS; e una *seconda fase* di lavoro collegiale del PQA con i Referenti AQ di CdS. In questa seconda fase sono state poste in essere le seguenti azioni:

1. Incontri specifici di area. Il PQA ha tenuto una serie di incontri con i Referenti AQ di tutti i Corsi di Studio dell'Ateneo allo scopo di confrontare e condividere l'analisi istruttorio fatta indipendentemente da ambo le parti. Le riunioni hanno previsto una discussione delle schede SUA/CdS, condotta sulla base dell'istruttoria preventiva eseguita dal Presidio e dagli stessi Referenti AQ, in cui sono state evidenziate le criticità più rilevanti e anche alcune buone pratiche.



Per agevolare la discussione si è scelto di non incontrare i Referenti AQ tutti insieme, ma di suddividerli per aree, secondo un modello già utilizzato con successo per un analogo lavoro di analisi condotto nel 2017 sulle Relazione delle Commissioni Paritetiche docenti-studenti (CPDS), un modello che tiene conto di criteri di affinità fra CdS e anche di numerosità di gruppo. Laddove l'area lo ha richiesto, si sono organizzati anche incontri differenziati a livello di sottogruppi. Si è registrata una partecipazione media attorno al 50% dei Referenti AQ di CdS, con una certa disomogeneità a seconda delle aree

Gli incontri del PQA hanno avuto luogo con il seguente calendario:

- 05.09.2018: incontro con i Referenti AQ dei CdS a Ciclo Unico, area di Medicina e chirurgia (area 5).
- 06.09.2018: incontro con i Referenti AQ dei CdS dell'area di Scienze e tecnologie (area 3).
- 06.09.2018: incontri con i Referenti AQ dei CdS delle aree di Studi umanistici e Scienze della mediazione linguistica e culturale (area 2). In questo caso si sono tenute tre differenti riunioni in successione, previa un'attenta suddivisione per gruppi omogenei dei diversi CdS.
- 07.09.2018: incontro con i Referenti AQ dei CdS delle aree di Giurisprudenza e Scienze politiche, economiche e sociali (area 4). In questo caso si sono tenute due differenti riunioni in successione, previa un'attenta suddivisione per gruppi omogenei dei diversi CdS.
- 07.09.2018: incontri con i Referenti AQ dei CdS (lauree sanitarie) dell'area di Medicina (area 5). In questo caso si sono tenute tre differenti riunioni in successione, previa un'attenta suddivisione per gruppi omogenei dei diversi CdS.
- 11.09.2018: incontro con i Referenti AQ dei CdS delle aree di Scienze agrarie e alimentari, Scienze del farmaco, Scienze motorie, Medicina veterinaria (area 1).

Agli incontri si è registrata una partecipazione media attorno al 50% dei Referenti AQ di CdS, con una certa disomogeneità a seconda delle aree. In particolare la partecipazione è risultata carente nelle aree 2 (Studi Umanistici e Scienze della Mediazione linguistica e culturale), 4 (Giurisprudenza e Scienze politiche, economiche e sociali) e 5 (Medicina e chirurgia). Per quanto riguarda queste aree (e in particolare, sottogruppi di queste stesse aree), in cui la "risposta" dei Referenti AQ di CdS è risultata non soddisfacente sia come partecipazione che come recepimento dell'incarico, il PQA, previa opportuna "campagna" di sensibilizzazione, ha organizzato un secondo set di incontri dedicati alla SUA/CdS. In questo sforzo di ulteriore sensibilizzazione è stato significativo il contributo dato dai Presidenti dei Comitati di Direzione interessati, che hanno attivamente coadiuvato l'azione del Presidio attraverso l'invio di lettere e diretti contatti personali.

Questi ulteriori incontri, che si sono svolti secondo modalità più "personalizzate" nei confronti dei CdS interessati e utilizzando una presentazione rielaborata e maggiormente dettagliata in termini di disamina dei problemi, ruoli e compiti relativi, hanno avuto luogo secondo il seguente calendario:

- 30.11.2018, ore 14.00: incontro con i Referenti AQ dei CdS dell'area 4 (sottogruppo Scienze politiche, economiche e sociali) e con alcuni Referenti dell'area 2;
- 30.11.2018, ore 16.00: incontro con i Referenti AQ dei CdS dell'area 5 (sottogruppo delle lauree di ambito sanitario).

2. Integrazione dei rapporti di monitoraggio. A questo nuovo set di incontri è seguita la fase di completamento della raccolta dei rapporti di monitoraggio richiesti ai Referenti AQ relativamente alla scheda SUA del proprio CdS, cui è poi seguita un'opera di integrazione dei contributi dei Referenti AQ di CdS con i commenti dei membri del PQA incaricati. La fase di raccolta, catalogazione, integrazione, e archiviazione dei rapporti (protrattasi fino ai primi mesi del 2019) è stata scandita da continui contatti e scambi fra Referenti AQ e membri del PQA, grazie ai quali sono stati compilati rapporti il più possibile integrati.
3. Report Sintetico. Terminata la prima serie di incontri collegiali con i Referenti AQ di CdS, e prima di intraprendere la seconda, il PQA, nel rispetto dell'impegno preso con il NdV, ha ritenuto opportuno, nell'autunno 2018, elaborare un primo consuntivo sui lavori svolti fino a quel momento. Tale consuntivo si è concretizzato nella redazione di un Report Sintetico (allegato alla presente relazione). Questo



documento ufficiale - attualmente disponibile nel sito del PQA (con accesso riservato) - è stato inviato in data 8.10.2018 a tutti gli attori di AQ: NdV, Referenti AQ di CdS, Presidenti di CdS, Presidenti di Comitato di Direzione, Presidenti delle Commissioni Paritetiche, Direttori di Dipartimento. Il documento "Report Sintetico del PQA sul monitoraggio delle Schede SUA/CdS 2018" elenca e discute le principali criticità riscontrate nelle diverse sezioni della SUA di tutti i CdS di Ateneo. I contenuti del report sintetico e, in particolare, i commenti molto dettagliati alle diverse sezioni e quadri della SUA sono stati resi noti per tempo a tutti gli attori interessati, con il significato di linee generali di indirizzo da tenere in attenta considerazione all'atto della redazione delle SUA 2019. Per la stesura del documento è stato attivato nel PQA un Gruppo di Lavoro dedicato che si è reso disponibile per la redazione di questo primo documento sintetico, nonché del coordinamento della successiva redazione della relazione analitica finale (poi ultimata 4 aprile 2019).

Ricerca e Terza Missione

1) *Piani triennali di Dipartimento*

Nell'arco del 2018 i Dipartimenti sono stati chiamati alla redazione di un Piano Triennale (PTD) 2018 – 2020, un importante atto di programmazione che supplisce la mancanza di una SUA RD e chiama i dipartimenti ad un'attenta analisi del contesto e alla previsione di attività e obiettivi da perseguire relativamente all'AQ, con riferimento a didattica, ricerca e TM, nonché all'individuazione di indicatori utili per il monitoraggio delle attività stesse. Il PTD deve necessariamente essere coerente e declinare, a livello locale, gli obiettivi che l'Ateneo si è dato nel Piano Strategico. L'annuncio e le informazioni relative a questa attività sono state date ai Referenti AQ di Dipartimento durante un incontro svoltosi il 12 aprile 2018. In seguito, per supportare i Direttori e gli organi di dipartimento in questo compito, si è organizzato un incontro per i Direttori e i Responsabili amministrativi (24 maggio 2018), al quale ha partecipato anche il Direttore Generale, durante il quale sono state fornite delucidazioni in merito al documento da predisporre. Inoltre sono state realizzate e distribuite via email ai Direttori delle apposite linee guida e una griglia preimpostata, strumenti utili per la compilazione dei PTD. Il processo di redazione è stato articolato nelle seguenti fasi, in modo da consentire il monitoraggio in itinere dell'attività:

- fine giugno: consegna di una bozza di PTD per una prima verifica da parte dell'amministrazione;
- fine giugno - fine luglio: l'ufficio pianificazione organizzativa e valutazione ha provveduto al monitoraggio delle bozze e all'invio di feedback specifici per ogni dipartimento;
- 19 luglio: ulteriore incontro con i Direttori per un opportuno riscontro generale sull'andamento dell'attività riguardante la stesura dei PTD;
- a seguire: condivisione dei piani nei Consigli di Dipartimento e loro approvazione
- settembre 2018: consegna dei PTD nella versione definitiva e pubblicazione degli stessi sui siti di dipartimento ([link](#));
- 11 ottobre: incontro con i Direttori e resoconto finale sull'intero processo.

Si è poi prevista un'azione di monitoraggio degli obiettivi 2018, da attuare all'inizio del 2019.

Vale la pena precisare che, con la pubblicazione del nuovo piano strategico di Ateneo, che avverrà entro la fine del 2019, i Dipartimenti saranno nuovamente chiamati ad una revisione e aggiornamento dei piani per permettere l'allineamento degli stessi al piano strategico.

2) *Riflessione ex post sull'esito della VQR*

Relativamente alla pubblicazione dei risultati della VQR 2011-2014, avvenuta a inizio 2017, ed a seguito di un'analisi di Ateneo dei risultati, è stato chiesto ai Dipartimenti, attraverso i rispettivi Referenti AQ, di organizzare un momento collegiale di Dipartimento per un'opportuna riflessione/condivisione sui risultati ottenuti, nonché di lasciare traccia documentale di questo momento mediante verbalizzazione formale e redazione di un breve documento da inviare poi al PQA. L'invito ad una riflessione *ex post* dei risultati della



VQR ha avuto la finalità di stimolare i docenti e ricercatori ad una discussione non tanto sull'esito, quanto sulle strategie e i metodi adottati per la scelta delle pubblicazioni presentate, in modo da raccogliere dall'esperienza passata utili suggerimenti per il prossimo esercizio.

Documenti di indirizzo

Il PQA è da sempre impegnato nella redazione di indicazioni e strumenti utili per i diversi attori dei processi di AQ ai fini della compilazione corretta dei diversi documenti richiesti dal sistema AVA. Pertanto, nel corso degli anni, sono stati diffusi *ad hoc* diversi documenti-Linee guida, elaborati dal PQA e periodicamente aggiornati con l'ausilio degli uffici amministrativi, in particolare l'ufficio Corsi di Laurea e l'ufficio pianificazione organizzativa e valutazione, anche sulla base dell'esperienza acquisita dal PQA nel monitoraggio diacronico dei documenti prodotti.

Nel periodo di riferimento, relativamente alla didattica, sono state realizzate e pubblicate sul sito Unimi (<https://www.unimi.it/it/node/521>):

- Implementazione e aggiornamento linee guida relative alla Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA), ottobre 2018;
- Revisione delle linee guida per la compilazione della SUA/ CdS, 27 marzo 2018;
- Linee guida per la redazione del PTD, inviate a tutti i Direttori, maggio 2018.

5.3 Interventi indirizzati alla rilevazione delle opinioni degli studenti e alla loro disseminazione

A seguito della revisione fatta da ANVUR alle linee guida AVA sull'uso dei questionari e sulla pubblicazione dei risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti sulla didattica, e in seguito alla rilevazione di notevoli disomogeneità di comportamenti riscontrate nei diversi Corsi di Studio e di iniziative unilaterali e non condivise prese da alcuni Collegi Didattici, il PQA ha deciso di lavorare attivamente alla progettazione e all'implementazione del sistema di diffusione dei risultati, nonché all'ottimizzazione del processo.

La rilevazione delle opinioni degli studenti sulla didattica e quella dei laureati e laureandi sono, infatti, strumenti molto importanti in termini di AQ, che richiamano uno dei punti chiave del sistema AVA, la *centralità dello studente*. L'impegno del PQA si è pertanto concretizzato, da un lato, nella redazione di una proposta di "policy" di Ateneo sull'utilizzo e la pubblicazione delle opinioni degli studenti sulla didattica (allegata alla presente relazione), e, dall'altro, nello sviluppo di strumenti utili alla fruizione dei risultati e all'avviamento di un progetto pilota per la somministrazione in aula dei questionari.

La policy, in particolare, è stata pensata ed elaborata per individuare linee di condotta unitarie per l'Ateneo su processi che, fino a quel momento, erano lasciati alla libera scelta degli organi responsabili della didattica: Collegi Didattici e Dipartimenti. Una visione unitaria si è rivelata assolutamente necessaria in particolare relativamente a: (i) l'utilizzo, la discussione e la valorizzazione dei risultati dei questionari; (ii) la comunicazione e l'accesso ai dati per i diversi attori di AQ coinvolti nel processo; (iii) le modalità di pubblicazione dei risultati. Pertanto, gli obiettivi del documento sono stati i seguenti:

- definire in modo univoco gli attori interessati al processo, il loro ruolo, i reciproci rapporti nel sistema AQ;
- fornire indicazioni e proporre buone pratiche per l'analisi e l'utilizzo dei risultati ai diversi attori più direttamente coinvolti: studenti, docenti, organi responsabili dell'AQ ai diversi livelli;
- adottare modalità condivise a livello di Ateneo per la diffusione dei "report" laddove sono utili e necessari in funzione dei ruoli;
- definire regole omogenee per l'accesso pubblico ai risultati dei CdS, nel rispetto della *privacy*.

La policy, ora pubblicata sul sito di Unimi, è stata presentata alla Commissione Didattica del Senato Accademico (11 settembre 2018) e poi presentata e approvata unanimemente in Senato Accademico, nella seduta plenaria del 18 settembre 2018.

Successivamente all'adozione della policy, il PQA ha continuato l'attività su questo importante e delicato tema dandone quindi attuazione. In primo luogo, come progetto pilota per un numero limitato di CdS (5 selezionati

nelle due Facoltà di Scienze Agrarie e Alimentari e di Scienze motorie), si è avviata (novembre 2018) la compilazione in aula dei questionari su supporto mobile (smartphone o altro), una “buona pratica” indicata dallo stesso ANVUR come procedura raccomandata. Questa attività, oltre a assicurare la compilazione del questionario nei tempi appropriati, dovrebbe facilitare la diffusione di una maggiore consapevolezza da parte degli studenti sull’importanza del questionario.

Infine, come ulteriore misura per l’attuazione della policy, il PQA, con l’ausilio dell’ufficio pianificazione organizzativa e valutazione, ha lavorato all’allestimento e all’ottimizzazione del report pubblico sugli esiti dei questionari per ogni CdS. Uno dei principali obiettivi della policy è stato, infatti, quello di adottare a livello di Ateneo una soluzione condivisa e adeguata ai principi di trasparenza e di tutela della privacy per dare accesso pubblico ai risultati delle opinioni degli studenti attraverso un report dinamico, consultabile, in modo funzionale, via web anche dai *portatori di interessi* esterni dell’Ateneo, come i futuri studenti e le famiglie.

6. Rapporti con il Nucleo di Valutazione

Come raccomandato da ANVUR, il PQA 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. Nel periodo in oggetto è, in particolare, proseguita un’intensa e proficua collaborazione fra PQA e NdV con riferimento a temi della didattica.

- Audizioni del NdV su 21 CdS selezionati. In seguito agli accordi presi precedentemente, è stato portato avanti il nutrito calendario di audizioni 2018 (febbraio-giugno) su 21 CdS (lauree triennali, magistrali, magistrali a ciclo unico) selezionati dal NdV, in base agli indicatori. Il PQA ha assicurato la partecipazione attiva di almeno uno dei suoi membri a tutte le audizioni con i diversi “attori” convocati, contribuendo alla discussione in modo propositivo e costruttivo.
- Incontri informali tra NdV e PQA. In seguito al Corso formativo sui Requisiti AVA (3-4 maggio), si è ritenuto opportuno organizzare una riunione congiunta PQA-NdV, per un momento di riflessione condivisa sullo stato del sistema di AQ in Ateneo. La riunione, tenutasi il 18 maggio, ha visto la partecipazione della maggior parte dei membri dei due organi e anche del Rettore alla Didattica, prof. G. De Luca. La discussione, oltre alla prevista riflessione a largo spettro sul recente Corso, si è focalizzata su criticità emergenti dalle audizioni, in particolare sulla qualità insoddisfacente di documenti importanti come la Scheda SUA/CdS, e sulla necessità di un’urgente azione migliorativa su questo fronte. Pertanto, sulla base di questa evidenza e per un’opportuna condivisione del compito di verifica, il PQA, su invito del NdV, ha preso in carico il compito di effettuare, come attività prioritaria, un monitoraggio esaustivo (?) sulle Schede SUA/CdS 2018 (vedi al punto 5.2). Un ulteriore momento di raccordo fra il NdV e il PQA si è avuto il 17 luglio per opportuni aggiornamenti e ricognizioni sugli esiti *in itinere* delle rispettive attività.

7. Obiettivi futuri

In generale, per quanto riguarda l’impegno futuro, il PQA proseguirà con le attività dedicate alla diffusione della *cultura della qualità* e con l’opera di sensibilizzazione rivolta a tutto l’Ateneo, in tutte le sue componenti, siano esse o meno “attori” coinvolti direttamente nel sistema, fornendo gli strumenti e il supporto necessari per garantire il miglioramento continuo del sistema AQ.

In particolare, obiettivi specifici del PQA per il 2019 sono:

- allestire un ufficio tecnico-gestionale a supporto delle attività con l’acquisizione di personale dedicato;
- creare le basi organizzative necessarie per la preparazione della visita di accreditamento periodico prevista per l’autunno del 2020, ricorrendo eventualmente anche al supporto di consulenti esterni di alto profilo;



- avviare un piano di formazione a 360°, per tutti gli attori del sistema, docenti e non docenti, dalle cariche apicali agli studenti, per la diffusione di una *cultura della qualità* e per la preparazione della visita;
- avviare la mappatura dei documenti necessari alla stesura del Prospetto di Sintesi, documento prioritario e cruciale per l'esame a distanza delle CEV;
- consolidare e rendere virtuosa la rete PQA - Referenti AQ – Dipartimento – CdS, anche attraverso l'organizzazione di specifici incontri in loco;
- finalizzare e portare in approvazione il Regolamento del PQA;
- monitorare la gestione e l'organizzazione dei siti web locali, in particolare sulle pagine relative l'AQ;
- redigere strumenti di monitoraggio (griglie) di supporto delle attività di monitoraggio dei Referenti AQ e del PQA, utili a veicolare meglio criticità e buone pratiche per azioni future.

Sinteticamente, in termini di obiettivi specifici per l'AQ dei CdS:

- emanare delle Linee guida per la compilazione del Rapporto di Riesame Ciclico
- assicurare il monitoraggio *in itinere* ed *ex post* del RRC, che rappresenta uno degli adempimenti più importanti per quanto riguarda l'esame a distanza delle CEV;
- proseguire con le azioni di monitoraggio sui diversi documenti relativi ai processi e adempimenti di AQ dei CdS, da eseguire sulla totalità dei CdS, in modo coordinato e integrato, da parte dei Referenti AQ di CdS, e con modalità a campione da parte del PQA.

In termini di obiettivi specifici per l'AQ dei Dipartimenti:

- guidare, supportare e verificare i processi interni di monitoraggio dell'attuazione dei PTD.

8. Allegati

- ✓ Report sintetico SUA CdS;
- ✓ Policy di Ateneo sull'utilizzo e la pubblicazione delle opinioni degli studenti.