



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO

Riesame del sistema di Assicurazione della Qualità dell'Università degli Studi di Milano

Approvato dal Senato Accademico il 12 Maggio 2020
Approvato dal Consiglio di Amministrazione il 26 Maggio 2020



CONTENUTO

1. Premessa
2. Fonti documentali considerate per la revisione sistema di AQ
3. Esame del sistema di AQ e azioni di miglioramento

ACRONIMI

ANVUR Agenzia Nazionale di Valutazione del sistema Universitario e della Ricerca

AQ Assicurazione della Qualità

AVA Autovalutazione, Valutazione periodica, Accredimento

CdA Consiglio di Amministrazione

CdS Corso di Studio

CPDS Commissione Paritetica Docenti Studenti

CTU Centro di Servizio per le Tecnologie e la Didattica Univ. Multimediale e a Distanza

DG Direzione Generale

NdV Nucleo di Valutazione

PQA Presidio della Qualità

PSA Piano Strategico di Ateneo

PTD Piano Triennale di Dipartimento

RRC Rapporto di Riesame Ciclico

SA Senato Accademico

SMA Scheda di Monitoraggio Annuale

SUA-CdS Scheda Unica Annuale del Corso di Studio

SUA-RD Scheda Unica Annuale Ricerca Dipartimentale

SUA - TM Scheda Unica Annuale Terza Missione

TAB Tecnico Amministrativo Bibliotecario

UniMi Università degli Studi di Milano



1 Premessa

Il presente documento illustra il processo di riesame del sistema di AQ dell'Università degli studi di Milano. Il riesame ha come elemento in ingresso la considerazione delle attività di assicurazione di qualità condotte nel corso del 2019 e dei primi mesi del 2020 come sintetizzate nelle fonti documentali riportate nel paragrafo 2. Momenti centrali nel periodo considerato sono stati la presentazione agli organi accademici delle relazioni del:

- Presidio della Qualità (PQA): CdA, 3/3/2020; SA 11/2/2020
- Nucleo di Valutazione (NdV): CdA, 26/11/2019; SA, 12/11/2019.

Di grande rilevanza inoltre l'aggiornamento delle Politiche della Qualità di Ateneo e l'inclusione nel Piano Strategico 2020-22 di obiettivi di AQ. La compilazione e discussione del Prospetto di sintesi ha inoltre rappresentato uno stimolo di autovalutazione puntuale rispetto i requisiti del sistema AVA.

Nel paragrafo 3 a fronte degli elementi acquisiti si illustra sinteticamente lo stato del sistema AQ e le azioni di miglioramento previste/programmate per il futuro. Il riesame in questa sua sezione dispositiva deve essere letto in modo combinato con il documento "Presa in carico dell'Ateneo dei rilievi presenti nella Relazione annuale del Nucleo di Valutazione 2019" che illustra lo stato di attuazione delle azioni intraprese per accogliere le raccomandazioni del Nucleo di Valutazione. La presenza di un documento specifico di risposta al Nucleo di Valutazione assicura unitarietà del processo di follow-up rispetto alle raccomandazioni di questo organo che formula raccomandazioni anche ulteriori rispetto al sistema di AQ. La lettura combinata dei due documenti consente di avere un quadro completo delle azioni in atto per migliorare l'efficacia del sistema di AQ.

2 Fonti documentali considerate per la revisione sistema di AQ

(*I documenti contrassegnati con l'asterisco non sono pubblici)

<u>Prospetto di sintesi (AVA)</u>	*Versione provvisoria approvata dal PQA il 14 aprile 2020
Il Piano Strategico 2020-2022	https://www.unimi.it/it/ateneo/governance-e-linee-strategiche/linee-strategiche-di-ateneo/il-piano-strategico-2020-2022
Programmazione triennale dei dipartimenti	https://www.unimi.it/it/ateneo/governance-e-linee-strategiche/linee-strategiche-di-ateneo/programmazione-triennale-dei-dipartimenti
Piano integrato della performance	https://www.unimi.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente/performance/piano-della-performance
Criteri di distribuzione interna delle risorse	https://www.unimi.it/it/ateneo/governance-e-linee-strategiche/linee-strategiche-di-ateneo/criteri-di-distribuzione-interna-delle-risorse
Politiche della Qualità di Ateneo	https://www.unimi.it/it/ateneo/assicurazione-della-qualita
Gestione, riqualificazione e sviluppo degli spazi universitari	https://www.unimi.it/it/ateneo/governance-e-linee-strategiche/linee-strategiche-di-ateneo/il-piano-strategico-2020-2022
Linee di indirizzo offerta formativa	https://www.unimi.it/it/ateneo/governance-e-linee-strategiche/linee-strategiche-di-ateneo/il-piano-strategico-2020-2022



Programmazione triennale Università degli Studi di Milano	https://www.unimi.it/it/ateneo/governance-e-linee-strategiche/linee-strategiche-di-ateneo/il-piano-strategico-2020-2022
Mappatura dei documenti e delle informazioni di rilevanza per AQ: trasmissione, condivisione e diffusione	https://www.unimi.it/it/ateneo/assicurazione-della-qualita (aprire la tendina <i>Trasparenza e flussi documentali</i>)
Presa in carico dell'Ateneo dei rilievi presenti nella Relazione annuale del Nucleo di Valutazione 2018	*Documento della Direzione generale approvato dal Senato Accademico del 17/09/2019 (delibera 356/2019) e dal Consiglio di Amministrazione del 01/10/2019 (delibera 503/2019)

Linee guida del PQA

Linee guida per le consultazioni delle parti interessate	https://www.unimi.it/it/ateneo/normative/linee-guida/linee-guida-del-presidio-della-qualita
Linee guida per la compilazione della scheda SUA-CdS	https://www.unimi.it/it/ateneo/normative/linee-guida/linee-guida-del-presidio-della-qualita
Linee guida per le CPDS	https://www.unimi.it/it/ateneo/normative/linee-guida/linee-guida-del-presidio-della-qualita
Linee guida per la compilazione del rapporto di Riesame ciclico	https://www.unimi.it/it/ateneo/normative/linee-guida/linee-guida-del-presidio-della-qualita
Linee guida per la compilazione e revisione delle schede di insegnamento	https://www.unimi.it/it/ateneo/normative/linee-guida/linee-guida-del-presidio-della-qualita
Linee guida per la scheda di monitoraggio annuale	https://www.unimi.it/it/ateneo/normative/linee-guida/linee-guida-del-presidio-della-qualita
Linee guida per l'ammissione alle lauree magistrali	https://www.unimi.it/it/ateneo/normative/linee-guida/linee-guida-del-presidio-della-qualita
Linee guida di Ateneo per la rilevazione opinioni studenti	https://www.unimi.it/it/ateneo/normative/linee-guida/linee-guida-del-presidio-della-qualita
Linee guida reclami	https://www.unimi.it/it/ateneo/normative/linee-guida/linee-guida-del-presidio-della-qualita
Linee guida per la redazione delle pagine AQ nei siti di dipartimento	https://www.unimi.it/it/ateneo/normative/linee-guida/linee-guida-del-presidio-della-qualita
Linee guida per la Programmazione Triennale dei Dipartimenti	https://www.unimi.it/it/ateneo/normative/linee-guida/linee-guida-del-presidio-della-qualita
Policy AIR (Archivio Istituzionale della Ricerca)	https://www.unimi.it/it/ateneo/normative/linee-guida/linee-guida-del-presidio-della-qualita
Policy sulla gestione dei dati della ricerca RDM	https://www.unimi.it/it/ateneo/normative/linee-guida/linee-guida-del-presidio-della-qualita
Linee guida per la rilevazione e il monitoraggio delle attività di Terza Missione	https://www.unimi.it/it/ateneo/normative/linee-guida/linee-guida-del-presidio-della-qualita



Linee guida del NdV

Linee guida per la verifica della congruità del curriculum scientifico professionale per l'attribuzione di incarichi di insegnamento	https://www.unimi.it/it/ateneo/normative/linee-guida/linee-guida-del-nucleo-di-valutazione
Linee guida per le audizioni dei Corsi di Studio	https://www.unimi.it/it/ateneo/normative/linee-guida/linee-guida-del-nucleo-di-valutazione
Linee guida per le audizioni dei Dipartimenti	https://www.unimi.it/it/ateneo/normative/linee-guida/linee-guida-del-nucleo-di-valutazione

Relazioni e altri documenti di sintesi (PQA)

Relazione 2019	https://unimibox.unimi.it/index.php/s/9GzqRCSWGx4Jkpt#pdfviewer
Relazioni annuali	https://unimibox.unimi.it/index.php/s/9GzqRCSWGx4Jkpt#pdfviewer
Relazione analitica Sua CdS 2018	https://unimibox.unimi.it/index.php/s/7AkPSKeSiMfnfMB#pdfviewer
Resoconto monitoraggio PTD 2019	https://unimibox.unimi.it/index.php/s/7AkPSKeSiMfnfMB#pdfviewer
Documento di sintesi Relazioni CPDS 2019	https://unimibox.unimi.it/index.php/s/7AkPSKeSiMfnfMB#pdfviewer
Documento di sintesi SMA e RRC 2019	https://unimibox.unimi.it/index.php/s/7AkPSKeSiMfnfMB#pdfviewer
Relazione monitoraggio PTD 2020_2022	https://unimibox.unimi.it/index.php/s/7AkPSKeSiMfnfMB#pdfviewer

Relazioni e altri documenti di sintesi (NdV)

Relazione 2019	https://unimibox.unimi.it/index.php/s/8eoB5FkkowzQ9iA?path=%2FRelazione%20annuale%20NdV%20-%202019
Relazioni annuali	https://unimibox.unimi.it/index.php/s/8eoB5FkkowzQ9iA
Rapporto sulle Relazioni CPDS 2018	https://unimibox.unimi.it/index.php/s/qbQ3bE3EcpJEEgS?path=%2F4.%20Rapporto%20sulle%20Relazioni%20delle%20Commissioni%20Paritetiche%20Docenti-Studenti#pdfviewer
Rapporto sulle opinioni degli studenti 2017_2018	https://unimibox.unimi.it/index.php/s/W9gsjbPbSwbSsXW?path=%2FRapporto%20sulle%20opinioni%20degli%20studenti%20-%20a.a.%202017-18
Rapporto sulle opinioni degli studenti	https://unimibox.unimi.it/index.php/s/W9gsjbPbSwbSsXW?path=%2F

Resoconti sedute

PQA	https://unimibox.unimi.it/index.php/s/z0tMBSybTbjnEEk
NDV	https://unimibox.unimi.it/index.php/s/N3bJsKAHPG8dzYF



3 Esame del sistema di AQ e azioni di miglioramento

Sistema di AQ di Ateneo (R1 e R2)

Il sistema di AQ di Ateneo ha subito nel corso del 2019 un consistente rafforzamento, che ha permesso di consolidare ulteriormente i processi di AQ attivi in Ateneo da diversi anni. Lo stimolo rappresentato dalla visita di accreditamento periodico e la connessa costituzione di una cabina di regia hanno certamente avuto un influsso benefico, consentendo di velocizzare e finalizzare processi già in corso. La preparazione di una bozza del prospetto di sintesi (la cui prima versione completa è stata esaminata già a fine luglio 2019) ha consentito non solo di individuare gli aspetti da migliorare ma anche di riflettere collettivamente sul grado di condivisione e conoscenza del sistema di qualità mediante riunioni e incontri che hanno coinvolto tutti i soggetti interessati.

Particolarmente rilevante l'approvazione del documento "Mappatura dei documenti e delle informazioni di rilevanza per AQ: trasmissione, condivisione e diffusione", approvato in data 31 marzo 2020 dal Senato Accademico, che assicura una completa visione e il coordinamento dei flussi documentali e informativi inerenti AQ a livello degli organi di governo, dei dipartimenti e dei corsi di studio.

Molto positiva è stata la forte integrazione tra i processi di pianificazione strategica e l'attuazione delle politiche della qualità, che testimonia la progressiva maturazione del sistema di AQ e il suo concreto radicarsi nei processi di funzionamento dell'Ateneo.

Il PQA è poi stato coinvolto direttamente sul piano metodologico nei processi di monitoraggio del Piano Strategico e dei piani triennali di dipartimento.

Per quanto attiene agli ambiti di miglioramento si ritiene che, date le caratteristiche e le dimensioni dell'Ateneo, sia importante lavorare per rafforzare ulteriormente e in modo più capillare la conoscenza della struttura e dei processi di AQ e più in generale la cultura della qualità all'interno dell'Ateneo. Le dimensioni dell'Ateneo, la sua articolazione su 33 dipartimenti, la compresenza di comunità disciplinari differenti rende questo tema intrinsecamente critico e necessitante di continua attenzione.

Al fine di favorire la conoscenza del sistema AQ si ritiene opportuno formalizzare in un apposito documento la funzione dei differenti organi coinvolti nei processi di AQ, raccogliendo in un unico documento le informazioni che caratterizzano la struttura del Sistema di AQ dell'Ateneo. Tali informazioni sono oggi reperibili in diversi documenti (Statuto, Regolamento Generale di Ateneo, regolamenti dei singoli organi, procedure), la cui lettura integrata ai fini dell'AQ risulta non immediata. La predisposizione di tale documento consentirebbe di codificare meglio quanto oggi già presente nel sito web del PQA.

Pur in presenza di molte azioni di formazione in presenza e a distanza nel corso del 2019 e del 2020 (iniziative formazione in presenza, sia per i docenti che il personale TAB, il corso a distanza per il personale TAB e il corso a distanza per studenti con responsabilità sui temi di AQ), rimane la necessità di estendere la formazione a distanza anche al personale docente (per cui erano previste ulteriori iniziative in presenza, non realizzabili attualmente a causa dell'emergenza sanitaria) e di pensare a iniziative per la comunicazione su larga scala dei contenuti della politica della qualità. Si ritiene infatti che una migliore conoscenza e un maggior coinvolgimento nel sistema di AQ siano garanzia di un sistema in grado di innescare processi di miglioramento continuo e valorizzare le specificità disciplinari e organizzative presenti in Ateneo.

A questo proposito si ritiene opportuno attivare azioni per consolidare la struttura del Sistema AQ di Ateneo e migliorarne la conoscenza (anche mediante attività di formazione a distanza, stante la fase di emergenza sanitaria) sia in riferimento ai suoi aspetti generali, sia in riferimento alle politiche della qualità aggiornate (approvate dal Senato Accademico il 10/12/2019).



Area	Definizione e rappresentazione delle funzioni e delle responsabilità degli attori del Sistema AQ di Ateneo
Obiettivo	Documento che chiarisca le responsabilità dei diversi attori in materia di AQ.
Azioni da intraprendere	Redazione del documento e approvazione negli organi di governo
Responsabile esecuzione	PQA
Risorse	--
Tempi	Entro settembre 2020
Follow-up	A cura del PQA entro fine 2020

Area	Conoscenza da parte del personale docente del sistema di AQ.
Obiettivo	Fornire conoscenze a personale accademico con particolare attenzione a quello impegnato nella gestione di corsi di studi, dipartimenti, cpds e altri organi/strutture.
Azioni da intraprendere	Attivazione di corso a distanza asincrono sui temi AQ. Possibile sinergia con il corso già attivato per personale TAB.
Responsabile esecuzione	PQA+ Presidenti collegi didattici
Risorse	Stanziamiento apposito della DG già previsto dal Bilancio. A cura del CTU
Tempi	Entro giugno 2020, con promozione del corso nel secondo semestre del 2020 in concomitanza con il processo di predisposizione dei principali documenti di AQ della didattica
Follow-up	A cura del PQA entro fine 2020

Area	Diffusione e comprensione delle Politiche della Qualità nella comunità accademica
Obiettivo	Rafforzare la conoscenza delle politiche di AQ con modalità facilmente fruibili e atte a una comunicazione immediata su vasta scala
Azioni da intraprendere	Realizzazione di breve video, da associare al video relativo a definizione e ruolo delle CPDS.
Responsabile esecuzione	PQA
Risorse	Stanziamiento apposito della DG già previsto dal Bilancio. A cura CTU e ufficio comunicazione.
Tempi	Preparazione del video entro giugno 2020, diffusione/somministrazione all'inizio dall'a.a. 2020-21
Follow-up	A cura del PQA entro fine 2020



Sistema AQ dei corsi di studio (R3)

Il sistema di AQ dei CdS ha beneficiato (nel corso del periodo preso in esame) dell'aggiornamento delle linee guida del PQA e dell'effettuazione del riesame ciclico in tutti i CdS. L'attività condotta dal PQA per quanto riguarda la predisposizione di relazioni di sintesi sui documenti compilati a livello di CdS (Scheda Monitoraggio Annuale, Riesame Ciclico e Relazioni delle CPDS) ha consentito di accertare lo stato del sistema di AQ nei CdS e di acquisire una visione di insieme. Complessivamente il livello di sviluppo del sistema di AQ appare buono. La presenza di oltre 140 corsi di laurea rende prevedibile la presenza di alcune disomogeneità nel grado di presa in carico e maturazione del sistema, che spesso dipendono dalla naturale alternanza degli incarichi negli organi di AQ (si pensi all'avvicendamento degli studenti delle CPDS). A tal fine si richiama di nuovo l'importanza di momenti di formazione (vedi sezione precedente), che possano essere fruiti in asincrono anche per andare incontro al fisiologico avvicendamento delle persone.

Dal punto di vista dell'organizzazione del sistema AQ dei CdS, l'analisi evidenzia margini di miglioramento sul ruolo del referente AQ di corso di studio, che dovrà essere coinvolto direttamente nei processi di gestione di AQ mantenendo il proprio ruolo di referente del PQA presso i corsi di studio. Differentemente dal passato, si ritiene pertanto che il Referente AQ di corso di studio debba far parte del gruppo di riesame, che rimane presieduto dal Presidente del CDS e vede la partecipazione di un rappresentante degli studenti oltre ad altre figure individuate in seno al CdS.

Area	Gestione dell'AQ a livello di CdS-Gruppo di riesame
Obiettivo	Riconoscimento del ruolo del referente AQ nel gruppo di riesame
Azioni da intraprendere	Inserimento del Referente AQ nel gruppo di riesame. Comunicazione ai CdS e ai referenti AQ (con apposito incontro dedicato a questi ultimi).
Responsabile esecuzione	PQA
Risorse	--
Tempi	Entro giugno 2020
Follow-up	A cura del PQA entro fine 2020

L'emergenza sanitaria dovuta al COVID-19 ha causato cambiamenti repentini nella modalità di erogazione della didattica e anche per l'anno accademico 2020/21 si prefigura uno scenario poco prevedibile relativamente alle modalità di erogazione della didattica. A questo proposito, accanto ad altre iniziative il PQA insieme al Prorettore alla Didattica promuoverà l'aggiornamento e l'adeguamento delle informazioni destinate agli studenti. Una particolare attenzione sarà riservata alle schede di insegnamento, prevedendo un campo legato all'emergenza sanitaria che riporti i cambiamenti rispetto alla scheda di insegnamento originaria causati dall'emergenza sanitaria. In questo campo i titolari dell'insegnamento potranno inserire informazioni ad hoc sulle modalità di svolgimento delle attività durante l'emergenza sanitaria. Tali informazioni potranno essere rimosse al superamento della stessa.

Area	Erogazione della didattica a distanza - comunicazione
Obiettivo	Comunicare le modalità di erogazione a distanza durante l'emergenza sanitaria nelle schede di insegnamento
Azioni da intraprendere	Aggiornare le linee guida sulle schede di insegnamento, aggiornare il formato delle schede
Responsabile esecuzione	PQA e Prorettore Didattica
Risorse	A cura dell'ufficio CdS e della direzione sistemi informativi. Docenti UNIMI
Tempi	Entro settembre 2020
Follow-up	A cura del PQA entro fine 2020



Sistema AQ di dipartimento (R4)

Lo stato dell'AQ dei dipartimenti presenta differenti livelli di consolidamento a seconda che si consideri la ricerca o la terza missione. Per quanto riguarda la ricerca e, più in generale, la programmazione dipartimentale, nel 2019 si è concluso il primo ciclo di programmazione triennale (piani triennali di dipartimento 2017-2019), con l'avvio nel 2020 della nuova programmazione triennale di dipartimento (2020-20229). Il nuovo ciclo di programmazione risulta più strettamente connesso alla programmazione di Ateneo, in particolare al Piano Strategico.

Per quanto attiene la terza missione, che pure era tradizionalmente contenuta nei documenti di pianificazione strategica di Ateneo e di dipartimento, occorre tenere conto di un nuovo e importante elemento: nel gennaio 2020 ha iniziato ad operare la nuova direzione che ha varato la SUA-TM e sta attualmente attivando ulteriori azioni di monitoraggio delle attività di terza missione.

Pertanto, con il consolidarsi delle attività di monitoraggio della terza missione, si ritiene che unificare i momenti dedicati al monitoraggio delle attività di ricerca e TM possa rendere più efficaci le attività dei dipartimenti grazie ad una migliorata razionalizzazione, coerenza e sinergia. A questo proposito si ritiene che, nell'ambito del processo di monitoraggio della programmazione dipartimentale, previsto con scadenze semestrali, il monitoraggio congiunto delle attività di ricerca e terza missione trovi espressione in una scheda di monitoraggio unica, che preveda la possibilità di indicare opportune azioni di miglioramento da parte dei dipartimenti.

Area	Monitoraggio di Ricerca e Terza Missione
Obiettivo	Coordinare processi di monitoraggio di ricerca e terza missione nell'ambito dei processi di monitoraggio del Piano Triennale di Dipartimento.
Azioni da intraprendere	Predisporre una scheda di monitoraggio del Piano Triennale di Dipartimento, integrata per risultati della ricerca, attività di terza missione e altri obiettivi dipartimentali.
Responsabile esecuzione	PQA in accordo con Prorettore Ricerca e Prorettore Terza missione
Risorse	Direzione Ricerca, Direzione Terza Missione, Direzione Pianificazione, Performance, Assicurazione Qualità e Valutazione
Tempi	Entro giugno 2020
Follow-up	A cura del PQA entro fine 2020