

## **PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEO – RELAZIONE FINALE DELLE ATTIVITÀ DEL MANDATO 2013-2016**

Il Presidio della Qualità (PdQ) di Ateneo, vista la delibera assunta dal S.A. in data 27 gennaio 2016 che ha stabilito la scadenza dell'organo, nella sua attuale composizione, alla data del 30.06.16, presenta al Senato Accademico la seguente relazione delle attività svolte nel periodo di riferimento.

### **PARTE I**

#### **- Funzione e ruoli**

Il PdQ - istituito nel nostro Ateneo con DR n. 451 del 26 marzo 2013 - propone e coordina l'attuazione del sistema di Assicurazione della Qualità della didattica e della ricerca (Modello AQ), ai fini dell'accreditamento ministeriale dell'Ateneo e dei suoi Corsi di Studio, nonché per il miglioramento continuo della didattica e della ricerca.

Più nel dettaglio, al PdQ competono le seguenti funzioni:

- a) la gestione del processo di compilazione delle Schede Uniche Annuali dei Corsi di Studio e della Ricerca dei Dipartimenti e della Terza Missione (SUA-CdS, SUA-RD e SUA-Terza Missione) facilitando il lavoro delle strutture periferiche, anche attraverso la disponibilità di accesso ai dati
- b) il monitoraggio della corretta applicazione delle norme, dei regolamenti e dei processi per lo svolgimento delle attività
- c) la gestione del processo di svolgimento del Riesame (annuale e ciclico sia dei CdS che della ricerca)
- d) la gestione dei flussi informativi da e per il Nucleo di Valutazione e le Commissioni Paritetiche
- e) la valutazione dell'efficacia degli interventi di miglioramento proposti e messi in atto.

Ormai definiti, rispetto agli esordi, anche in forza delle precisazioni fornite dall'Anvur, si presentano il ruolo del PdQ e la differenziazione dei suoi compiti rispetto a quelli spettanti al Nucleo di Valutazione.

#### **-Attività svolta**

Il PdQ è sempre stato consapevole che l'avvio e la gestione di un valido processo di Assicurazione della Qualità implichi la diffusione e stimolazione di una "cultura" della valutazione, e, prima ancora, dell'autovalutazione, rendendo trasparente il proprio modo di operare sia verso l'esterno (parti interessate) sia verso l'interno. Nel perseguire questo risultato, il Presidio ha operato con una strategia di risultato "per obiettivi", in piena sintonia con gli organi di governo dell'Ateneo, cui si è rapportato periodicamente per rendicontare il grado di attuazione del Modello di Assicurazione della Qualità (AQ).

Nella prima fase di istituzione e con una debita attenzione alla propria "mission", i compiti più urgenti del Presidio sono stati:

1. l'impostazione dei processi organizzativi interni e i flussi informativi con le strutture periferiche
2. la precisazione delle relative responsabilità (Presidente di CdS, Direttore, Gruppo di Riesame, Commissione paritetica, Responsabile Unità Didattica, Ufficio di Supporto)
3. la definizione dei rapporti Nucleo di Valutazione/Presidio della Qualità e l'enucleazione dei compiti transitati dal primo al secondo. A questo proposito il PdQ ha condotto recentemente un'indagine su come gli atenei italiani hanno normato l'istituzione e i compiti dei Presidi.

Nel prosieguo del suo mandato, il Presidio ha provveduto continuativamente a svolgere le attività di seguito descritte e a perseguire gli obiettivi illustrati.

Le sedute del Presidio in seduta plenaria sono state in totale 17, dopo quella di insediamento.

Il Presidio ha svolto 3 incontri con il Nucleo di Valutazione, nella sua attuale e nella precedente composizione e vari incontri con i Direttori di Dipartimento, i Referenti della Qualità dei Dipartimenti, i Presidenti dei Corsi di Studio, i Responsabili delle Unità Didattiche e i Responsabili Amministrativi dei Dipartimenti.

\*\*\*\*\*

In raccordo con i Prorettori e i Delegati di riferimento e con il supporto dell'Ufficio Valutazione e Statistica, il PdQ ha così operato:

*Sul piano delle politiche e dei processi di AQ:*

- ha fornito supporto agli Organi di Governo per la definizione della *Politica della Qualità* (il documento di Politica della qualità è stato approvato dal SA il 10 maggio 2013)
- ha definito *Il processo di assicurazione della qualità e La struttura organizzativa per la qualità* (documenti approvati dal SA il 10 maggio 2013)
- ha fornito supporto agli Organi di Governo per la definizione della *Politica della Qualità della Ricerca* dell'Ateneo (il documento è stato approvato dal SA nella seduta del 21 gennaio 2015 e dal CdA nella seduta del 28 gennaio 2015)
- ha predisposto tutti i documenti in materia di AQ necessari ai fini della corretta compilazione delle SUA-CdS, SUA-RD e SUA-Terza Missione.

*Sul piano del raccordo con i CdS:*

- ha supportato continuativamente i Presidenti di CdS nella compilazione della Scheda SUA-CdS
- ha supportato continuativamente i Direttori di Dipartimento nella compilazione della Scheda SUA-RD e Terza Missione
- ha provveduto alla compilazione delle parti delle Schede SUA-CdS e SUA-RD comuni a tutto l'Ateneo
- ha supportato i gruppi di riesame nella stesura del rapporto di riesame annuale del CdS
- ha supportato le Commissioni Didattiche Paritetiche dei Dipartimenti nella redazione delle Relazioni annuali
- ha disciplinato il flusso dai dati da Unipistat ai Presidenti dei CdS per la compilazione delle Schede SUA in modo da rendere più direttamente fruibili gli stessi, operando in raccordo con l'Ufficio Programmazione e Valutazione e con il Delegato del Rettore per l'Osservatorio Statistico
- ha reso disponibili i dati di sintesi sulla rilevazione dell'opinione degli studenti, dei laureandi e le indagini occupazionali dei laureati

*Nell'intento di rafforzare l'attenzione per il sistema AQ dei Dipartimenti:*

- ha introdotto la figura del Referente dell'Assicurazione della qualità di Dipartimento
- ha coinvolto in un flusso informativo diretto i Referenti AQ di Dipartimento, i Direttori, i Presidenti di CdS e i Responsabili delle Unità didattiche
- ha operato una ricognizione della composizione e dell'operato delle Commissioni paritetiche di Dipartimento per le quali è tenuto a controllare il flusso informativo con il Nucleo di Valutazione

*Al fine di divulgare al meglio al personale dell'Ateneo le attività svolte e la documentazione opportuna:*

- ha realizzato sul sito dell'Ateneo una propria sezione web (Organi di ateneo -> Organi Collegiali -> Presidio della qualità di ateneo), aggiornata di recente, dotandosi da subito di un proprio indirizzo email [presidio.qualita@unipi.it](mailto:presidio.qualita@unipi.it) attraverso il quale è possibile comunicare liberamente con i componenti
- ha pubblicato nella propria sezione web tutti i report dei risultati dell'opinione degli studenti sull'attività didattica erogata, i report sull'opinione espressa dai laureandi e le indagini occupazionali, condotte nell'ambito del Progetto Stella prima e di AlmaLaurea ora, sui laureati intervistati a 12 mesi dal conseguimento del titolo
- Il Presidente è intervenuto
  - a sedute del SA e del CdA per relazionare su specifici argomenti e per presentare annualmente la relazione sulle attività svolte
  - a varie sedute della *Commissione I - Didattica e attività studentesche* per relazionare, in modo specifico, su quanto è emerso dall'analisi delle relazioni della commissioni paritetiche di dipartimento consegnate il 31 dicembre di ogni anno
  - ad alcune sedute della Commissione Ricerca per la definizione delle modalità di compilazione della scheda SUA-RD

*Nell'intento di rapportarsi al meglio verso l'esterno con i soggetti previsti dal sistema AVA:*

- ha partecipato agli incontri di formazione sul Sistema AVA organizzati dall'ANVUR (da ultimo l'incontro Anvur organizzato all'Università di Perugia il giorno 8 aprile 2016)
- fa parte dei Gruppi di lavoro sulla Scheda SUA-CdS e sul Riesame organizzati dalla CRUI
- ha partecipato ai vari incontri organizzati dal Coordinamento Nazionale dei Nuclei di Valutazione (CONVUI) e dal Coordinamento Nazionale dei Presidi della Qualità (CONPAQ)
- ha stretto rapporti di scambio di informazioni e pratiche con i Presidenti dei Presidi degli altri atenei toscani

## PARTE II

### **-Risultati conseguiti e progetti avviati e realizzati nel triennio**

#### **↳ Didattica:**

##### **a) Accreditamenti**

Il Presidio ha garantito:

- il rispetto degli adempimenti di consegna, entro fine gennaio del 2013, 2014, 2015 e 2016 dei Rapporti di Riesame annuale dei CdS
- il rispetto degli adempimenti di compilazione delle Schede SUA-CdS nelle tre scadenze annuali fissate dall'Anvur
- il rispetto degli adempimenti di consegna, entro il 31 dicembre di ogni anno, delle Relazioni Annuali delle Commissioni Paritetiche docenti-studenti del Dipartimento
- il rispetto dell'inserimento nel portale University delle parti pubbliche delle Scheda SUA CdS

**Risultati raggiunti.** *L'attività del Presidio ha contribuito e consentito all'Ateneo di ottenere l'accreditamento annuale della sede e dei suoi corsi di studio per l'anno accademico 2013/14 e la riconferma per l'a.a. 2014/15 e l'a.a. 2015/2016.*

##### **b) Sperimentazioni**

Anche se l'Ateneo pisano non è stato ancora selezionato dall'Anvur per essere sottoposto a valutazione ai fini dell'accreditamento periodico, il Presidio ha ritenuto opportuno effettuare una sperimentazione interna, attraverso la simulazione delle procedure per l'accreditamento periodico, coinvolgendo sei CdS selezionati uno per ogni settore scientifico-culturale.

**Risultati raggiunti.** *Nell'ambito di quest'azione i sei CdS hanno proceduto anche alla compilazione del Rapporto di Riesame ciclico, che è stato analizzato dal PdQ. L'Ateneo appare già in grado di segnalare ai valutatori Anvur i CdS preferenziali per l'accreditamento della sede.*

##### **c) Questionari di valutazione della didattica**

Un importante risultato conseguito è stato il passaggio, a partire dal I semestre 2014/15, alla rilevazione in modalità on line dell'opinione degli studenti sulla didattica.

Al riguardo il Presidio:

- ha supportato l'introduzione del sistema di rilevazione on line dell'opinione degli studenti sulla didattica dell'Ateneo, coordinandosi con il SID e il Rettore alla didattica
- ha monitorato l'andamento del tasso di compilazione dei questionari on line sino alla messa a regime del sistema di rilevamento
- ha promosso l'organizzazione di varie iniziative per favorire la raccolta delle opinioni degli studenti frequentanti (p.e. la Settimana della Valutazione dal 13 al 16 maggio 2014 presso tutti i Poli Didattici)
- ha curato la parte comunicativa verso i Dipartimenti e le Unità didattiche e ha supportato l'Ufficio Comunicazione dell'Ateneo nella informazione Rettore/Studenti

**Risultati raggiunti.** Con il nuovo sistema di rilevazione on line dell'opinione degli studenti è particolarmente aumentato il numero dei questionari compilati, con la produzione di dati statistici significativi per l'osservazione richiesta ai corsi di studio. Il **totale dei questionari raccolti per l'a.a. 2014/15** (dato finale di chiusura rilevato a febbraio 2016) è stato pari a **227.043**, mentre il totale dei questionari raccolti per l'a.a. **2015/16** al giorno 6 maggio 2016 è pari a **87.228**.

#### **d) Uniformazione del sistema di iscrizione on line agli esami e collegamento con i questionari**

Sempre in coordinamento con il SID e con il Prorettore alla Didattica, il Presidio ha diretto e supportato le procedure per il passaggio al sistema unificato di iscrizione agli esami, momento finale che rende obbligatoria la compilazione dei questionari di rilevazione dell'opinione degli studenti sulla didattica.

**Risultati raggiunti.** Questo processo – non agevole, a causa della necessità da parte dei Dipartimenti di abbandonare propri sistemi informatici e proprie abitudini consolidate di inserimento delle date di appello di esame - ha portato ad una razionalizzazione e ad un miglioramento della tempistica informativa delle date di esame per gli studenti e a una migliore organizzazione dei docenti per l'organizzazione degli appelli.

#### **e) Questionari di valutazione dei servizi agli studenti**

Dal I semestre 2015/16 il Presidio ha reintrodotta la compilazione del questionario sulle strutture e sui servizi agli studenti che, pur non richiesto dalle rilevazioni Anvur, è sembrato opportuno prevedere, anche a seguito di un confronto sia con i presidenti dei CdS sia con la Commissione I - Didattica e Attività Studentesche di Ateneo. Il questionario, un tempo in formato cartaceo, è ora somministrato on line. La compilazione, richiesta agli studenti una sola volta per a.a., è per il momento facoltativa.

**Risultati raggiunti.** I risultati dell'iniziativa si rivelano già significativi, perché il **totale dei questionari raccolti per l'a.a. 2015/16** dall'inizio delle lezioni del II semestre 2015/16 (fine febbraio 2016) **ad oggi è pari a 13.974**.

#### **f) Elaborazione dei questionari e predisposizione di report**

Il PdQ ha provveduto, con il supporto e per il tramite dell'Ufficio Programmazione e Valutazione, e in raccordo con il SID e il Prorettore alla Didattica, a predisporre vari report, con livelli di stratificazione a dettaglio crescente, dell'elaborazione delle risposte fornite dagli studenti, fornendo:

- risultati complessivi per Dipartimento
- risultati complessivi per Corso di Studio
- risultati singoli, per ogni abbinamento insegnamento-docente

Il PdQ ha rappresentato l'interfaccia comunicativa e informativa di queste elaborazioni con i docenti, i Presidenti dei CdS, i responsabili delle Unità Didattiche, soddisfacendo tutte le richieste pervenute.

**Risultati raggiunti.** Molto significativa e apprezzata è stata la **messa a disposizione dei Presidenti dei CdS dei report di valutazione**, che hanno segnato una inversione di metodologia con il passato, trascorrendo dalla ricerca dei dati messi a disposizione dell'Osservatorio Statistico da parte degli stessi Presidenti all'idea di realizzare un "cruscotto" di informazioni offerto ai Presidenti dei CdS, per agevolare il loro compito di attori del processo di miglioramento della qualità dei CdS.

Parimenti molto significativa e apprezzata è stata la **messa a disposizione dei singoli docenti, sulla homepage personale (backoffice.esami), dei risultati della valutazione dei loro insegnamenti**, che ha supplito a precedenti carenze di distribuzione dei questionari anche agli stessi docenti interessati.

#### **g) Questionari dei laureandi**

Intervenendo su specifici problemi tecnici (attraverso il SID) e sul personale delle segreterie studenti, il Presidio ha favorito l'aumento della percentuale di compilazione del questionario laureandi, che è passata dal **63% dell'anno 2012 al 97% dell'anno 2015**.

**Risultati raggiunti.** Con questa azione si sono realizzati risultati consoni alla **obbligatorietà di compilazione dei questionari laureandi** richiesta dagli Organi.

## ↳Ricerca

L'attività del PdQ non si è limitata alla didattica dei CdS ma ha investito anche le attività di Assicurazione della Qualità della Ricerca e della Terza Missione dell'Ateneo.

In ordine alla **scheda SUA della Ricerca Dipartimentale**, che si è aggiunta successivamente all'avvio della compilazione delle Schede SUA-CdS, divenendo obbligatoria a partire dal 2015, il PdQ:

- ha coordinato, nell'anno 2014, la partecipazione dell'Ateneo pisano, insieme ai Dipartimenti di Biologia, Civiltà e Forme del Sapere, Filologia Letteratura e Linguistica, Informatica, Matematica e Scienze della Terra, che avevano manifestato la propria disponibilità, alla sperimentazione nazionale della compilazione della SUA-RD
- ha svolto vari incontri con i Direttori dei Dipartimenti coinvolti e con il Prorettore alla Ricerca e ha raccolto le osservazioni, redigendo un documento finale di osservazioni e rilievi inoltrato all'Anvur
- ha monitorato e garantito il rispetto di tutte le scadenze di adempimento della Scheda Sua-Rd da parte dei Dipartimenti per gli anni 2015 e 2016
- ha predisposto materiale informativo sulla compilazione dei quadri della scheda SUA-RD

## ↳Terza Missione

Particolarmente complicata, per mancanza di indicazioni univoche da parte dell'Anvur ed anzi, per il frequente cambio di indicazioni da questo fornite anche in costanza di scadenze dei vari quadri, è stata la compilazione della parte riguardante la Terza Missione.

Il PdQ, tramite l'Ufficio Programmazione e Valutazione, e in raccordo con il Prorettore per la Ricerca Applicata e l'Innovazione:

- ha provveduto a raccogliere dai diversi uffici i dati necessari per la compilazione delle parti della Scheda SUA-RD
- ha compilato a livello centrale quadri della Scheda SUA-RD Terza Missione, inserendo materialmente dati (ad es., conti terzi, convenzioni di Ateneo ecc.) e coordinandosi inoltre con l'Ufficio Ricerca dell'Ateneo
- ha monitorato e garantito il rispetto di tutte le scadenze di adempimento della Scheda Sua-Rd-Terza Missione da parte dei Dipartimenti per gli anni 2015 e 2016
- ha predisposto materiale informativo sulla compilazione dei quadri della scheda SUA-RD Terza Missione

**Risultati raggiunti.** *La compilazione Scheda SUA-RD ha reso necessaria la formale definizione da parte dei Dipartimenti degli "Obiettivi, gestione e risorse" delle Attività di Ricerca e di Terza Missione e il  censimento dei risultati della ricerca dei propri afferenti. Soprattutto, in linea con quanto definito nel documento di Politica della Qualità della Ricerca approvato dall'Ateneo, i Dipartimenti hanno esplicitato le proprie Politiche per l'assicurazione della qualità della ricerca e della terza missione. L'Ateneo, oltre a svolgere un adempimento Anvur obbligatorio e rilevante ai fini del fondo premiale, è ora in possesso di una "fotografia generale" mai prima d'ora effettuata delle attività dipartimentali in materia, estesa al c.d. Public Engagement.*

## ↳Proposte organizzative

Sul piano metodologico-organizzativo, il PdQ:

- ha formulato proposte di semplificazione della normativa di ateneo, suggerendo agli Organi di Governo dell'Ateneo di procedere (con proposta prontamente accolta) a cumulare gli adempimenti Anvur con alcuni obblighi previsti dallo Statuto e dal Regolamento generale di Ateneo, relativamente alla redazione: a) della Relazione annuale sullo stato della didattica da parte dei Corsi di Studio, b) della relazione complessiva sulla didattica dei Direttori dipartimentali; c) della Relazione annuale sulla ricerca dipartimentale, oggi sostituite, rispettivamente: dalla compilazione della Scheda SUA-CdS, dalla Relazione annuale redatta dalla Commissione Paritetica docenti-studenti del Dipartimento (una volta approvata dai Consigli di Dipartimento), dalla compilazione della Scheda SUA-RD.

Questa spinta alla semplificazione ha coinciso con la semplificazione e razionalizzazione del sistema AVA, che si sta incamminando verso una revisione delle procedure di accreditamento, sulla scorta delle sollecitazioni provenute anche dalla Commissione Didattica CRUI. Nel corrente mese l'Anvur ha pubblicato sul proprio sito le linee del nuovo sistema denominato Ava 2.0.

- ha formulato proposte di formazione del personale tecnico-amministrativo: dopo avere effettuato una ricognizione delle problematiche riscontrate dai responsabili delle Unità Didattiche dei dipartimenti, il PdQ ha presentato al Coordinatore della Direzione del Personale e degli Affari Generali uno specifico progetto formativo.

## PARTE III

### -Prossimi impegni del Presidio

Al momento il Presidio è impegnato, con l'Ufficio Programmazione e Valutazione:

- nell'accREDITAMENTO dell'offerta didattica dell'a.a. 2016/2017, al fine prioritario di evitare l'assoggettamento a verifiche periodiche dei GEV (Gruppi esperti della valutazione) e di fruire delle misure incentivanti
- in collaborazione con il Gruppo Operativo del SID, nel progetto di centralizzazione della pubblicazione dei programmi di insegnamento e di rilevazione della metodologia di valutazione delle prove di esame. Il progetto mira a realizzare un sistema di collocazione unica dei programmi di insegnamento e un miglioramento della loro fruizione da parte degli studenti. In questo progetto il compito del PdQ è rivolto soprattutto al supporto da fornire al SID nella determinazione delle modalità di definizione dei contenuti dei programmi e, nella consapevolezza che il profilo rappresenta un punto di osservazione privilegiato dell'Anvur, nella indicazione della metodologia di valutazione dei risultati di apprendimento attesi.

### -Punti di attenzione

Si richiama l'attenzione degli Organi sulle principali "criticità" riscontrate dal PdQ e precisamente:

- sulla **pubblicizzazione dei risultati della valutazione della didattica**. Il PdQ ha registrato una situazione dei Dipartimenti molto variegata, che spazia dalla libera diffusione al diniego della stessa, in nome di ragioni di privacy e in alcuni casi ha riscontrato la mancanza di momenti formali di discussione dei questionari nei CdS e nelle sedute delle Commissioni Paritetiche, che è stata fortemente sollecitata dal Presidio;
- sulle **difficoltà che ancora permangono in tema di comunicazione** e soprattutto di **flussi informativi verso il PdQ**. Mentre da parte del Presidio c'è stata una costante attenzione e comunicazione verso gli organi centrali a tutti i livelli, oltre che verso i Dipartimenti e i Centri di Ateneo, appare più complicato e rallentato il flusso informativo in entrata. Si segnala l'importanza di questo aspetto, solo a ricordare che l'accREDITAMENTO delle sedi muove da una rilevazione "a distanza" sulle informazioni disponibili da parte dei valutatori Anvur;
- sull'impellenza dell'avvio di un'accurata indagine sulle ragioni e le cause dell'**inattività degli studenti e sulla lunghezza delle carriere**, che – nella gran parte dei Cds che gravitano sui settori culturali dell'Ateneo – hanno costituito in questi anni uno dei motivi ricorrenti di segnalazione critica delle relazioni delle Commissioni Didattiche Paritetiche dei Dipartimenti.

Per il Presidio della Qualità  
Il Presidente  
Prof.ssa Dianora Poletti