



UNIVERSITÀ DI PISA
PRESIDIO DELLA QUALITÀ

Relazione del Presidio della Qualità

Sintesi delle attività svolte nel periodo novembre 2018-luglio 2019

Presentata al Senato Accademico e al Consiglio di Amministrazione

Seduta congiunta del 19 luglio 2019 - Aula Magna Storica - Palazzo della Sapienza

SOMMARIO

PREMESSA

A) ATTIVITÀ RELATIVE ALLA VISITA DI ACCREDITAMENTO PERIODICO DI ATENEO

1. Supporto alla redazione del Piano Strategico di Ateneo e alla revisione delle Politiche della Qualità
2. Attività preparatoria per l'accreditamento dell'Ateneo; predisposizione del Prospetto di Sintesi di Ateneo per visita Anvur; supporto alla predisposizione del Diario di visita
3. Analisi dei rapporti di riesame ciclico e delle schede di monitoraggio di tutti i Corsi di studio
4. Visite ai Dipartimenti e ai Corsi di studio selezionati per la visita; analisi delle Indicazioni delle fonti documentali per visita Anvur; supporto alla predisposizione dei Diari di visita
5. Assistenza alla preparazione e allo svolgimento della visita in loco CEV-Anvur
6. Analisi della Relazione preliminare
7. Raccolta e sistemazione delle controdeduzioni alla Relazione preliminare CEV

B) ALTRE ATTIVITÀ

1. Predisposizione/implementazione della sezione "Qualità e Valutazione" sul sito Unipi
2. Predisposizione del documento "Programmazione dell'offerta formativa e adempimenti AVA: tempi previsti, soggetti e attività, documenti e dati"
3. Adempimenti del Processo di Assicurazione della Qualità
4. Analisi delle relazioni annuali delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti
5. Questionari di rilevazione dell'opinione degli studenti sulla didattica; questionari sui servizi resi agli studenti; sperimentazione questionari sui tirocini; sperimentazione questionari post-esame

PUNTI DI ATTENZIONE GENERALI E CRITICITÀ

PREMESSA

La parte più significativa delle attività svolte dal Presidio della Qualità (PdQ) nel periodo oggetto della presente relazione è stata assorbita dalla preparazione della visita di accreditamento periodico dell'Ateneo, che costituisce uno dei momenti più significativi del processo di Assicurazione della Qualità (AQ). La visita della Commissione di Esperti per la Valutazione (CEV), attraverso la verifica dei requisiti, concorre infatti a determinare se gli Organi di Governo dell'Ateneo hanno messo in funzione un sistema di AQ appropriato e credibile.

Il PdQ e l'Unità Assicurazione della Qualità e Accreditamento hanno profuso un particolare impegno per lo svolgimento di questa attività, a partire dalle attività preparatorie alla visita a distanza, alla predisposizione della documentazione e alla compilazione del prospetto di sintesi dell'Ateneo, alla verifica delle attività dei dipartimenti e dei corsi di studio selezionati, all'assistenza allo svolgimento della visita in loco nei giorni 11-15 marzo 2019, fino al supporto nella stesura e nella raccolta delle controdeduzioni alla relazione preliminare CEV, inoltrate in data 15.07.2019, come si chiarirà meglio nel dettaglio della relazione.

È stato più volte evidenziato, anche nelle relazioni precedenti, che sin dall'insediamento del nuovo governo di Ateneo il PdQ ha esercitato un ruolo propulsivo verso i Prorettori, i Delegati del Rettore, il Direttore generale e le Direzioni, gli organi e comunque nei confronti dei vari attori del processo di Assicurazione della Qualità, affinché la visita di accreditamento venisse colta come occasione di effettiva autovalutazione critica, dalla cui preparazione fare scaturire azioni ed iniziative volte al miglioramento del sistema. Il tutto, nella ferma convinzione che la cultura della valutazione e dell'autovalutazione costituisca momento imprescindibile per la crescita di una organizzazione, specie se complessa come il nostro Ateneo, e possa contribuire alla razionalizzazione del rapporto tra gli obiettivi che si intendono perseguire e le azioni che, per tale fine, si individuano e si attuano. In questo senso dovranno essere impiegate e utilizzate al meglio le risultanze già emerse nella Relazione preliminare della CEV e quelle che risulteranno dalla relazione finale di accreditamento.

La presente relazione costituisce debito e ricorrente momento di confronto del Presidio della Qualità con gli Organi di Governo: per garantire il corretto flusso informativo, il Presidio della Qualità riferisce infatti periodicamente agli Organi di Governo l'attività svolta, al fine di segnalare i punti di attenzione e le azioni correttive da compiere per l'attuazione del processo di autovalutazione.

Dalla presentazione della scorsa relazione agli Organi Accademici ad oggi il PdQ ha svolto le seguenti sedute: 4 dicembre e 11 dicembre 2018; 15 gennaio, 28 febbraio e 13 maggio 2019. Una prossima seduta è già programmata per il giorno 23 luglio 2019.

La Presidente ha presentato il Prospetto di sintesi per la visita di accreditamento periodico al Senato Accademico il 14 dicembre 2018 (Del. n. 248). Ha illustrato il Piano Strategico di Ateneo al Senato accademico il 15 novembre 2018 (Del. n. 224) e al Consiglio di Amministrazione il 25 ottobre (Presa d'atto) e il 29 novembre 2018 (Del. n. 371).

Una costante informazione sulle attività svolte è stata riferita anche al Nucleo di Valutazione sia mediante l'invio per opportuna conoscenza di tutte le comunicazioni trasmesse sia, in maniera più diretta, attraverso i

rapporti tra le due Presidenti sia, ancora, attraverso la partecipazione di alcuni membri del Presidio (in rappresentanza dell'area culturale interessata) alle attività di audit pianificate dal Nucleo di valutazione.

Con riferimento al modello di accreditamento adottato nel sistema universitario si dà atto che il 7.01.2019 è stato emanato il nuovo D.M. (n. 6/2019) sua Sistema AVA "Autovalutazione, valutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio".

SINTESI DELLE ATTIVITÀ SVOLTE

A) ATTIVITÀ RELATIVE ALLA VISITA DI ACCREDITAMENTO PERIODICO DI ATENEO

1. SUPPORTO ALLA REDAZIONE DEL PIANO STRATEGICO DI ATENEO E ALLA REVISIONE DELLE POLITICHE DELLA QUALITÀ

Sin dall'avvio del Sistema AVA nel 2013 (con il D.M. 47/2013 in attuazione del D.Lgs. 19/2012) il PdQ ha supportato l'Ateneo nella definizione e nella formalizzazione delle proprie politiche della qualità. Sono state approvate ad aprile 2013 la Politica della Qualità di Ateneo e il Macroprocesso di AQ; e nel gennaio 2015 la Politiche della qualità della ricerca. Il processo di ridefinizione delle strategie di ateneo, avviato nel 2016 dalla nuova *governance*, ha trovato sintesi nell'approvazione del Piano Strategico alla fine del 2018 che ha integrato e sostituito i documenti precedenti e alla cui stesura il PdQ ha contribuito in maniera fattiva.

Nel Piano Strategico l'Ateneo ha individuato, con riferimento all'arco temporale dell'attuale mandato rettorale 2018-2022, i propri assi strategici - per la didattica (per tutti i cicli della formazione), la ricerca, la terza missione e il personale - i relativi obiettivi, le azioni da intraprendere, gli indicatori di controllo e i soggetti responsabili del monitoraggio.

Il Presidio della Qualità, tramite in particolare due suoi componenti (la Presidente e il Prof. Gionata Carmignani) ha coadiuvato il Rettore, i Prorettori, i Delegati e i Dirigenti nella individuazione degli assi strategici, degli obiettivi e delle azioni, nell'articolazione e nella stessa stesura del Piano Strategico ed ha partecipato a tutti gli incontri indetti a tal fine dal Rettore. Come è stato già specificato in premessa, la Presidente ha illustrato il Piano Strategico al Senato accademico il 15 novembre 2018 (Del. n. 224) e al Consiglio di Amministrazione il 25 ottobre (Presa d'atto) e il 29 novembre 2018 (Del. n. 371).

Nella sua relazione per l'accreditamento periodico, la CEV ha ritenuto che *"valori e visione del Piano strategico sono stati ampiamente confermati durante la visita in loco"*. D'altra parte però ritiene che nel Piano strategico *"la generale assenza di valori target e indicazioni in merito alle risorse necessarie rende difficile apprezzare se gli obiettivi proposti sono realizzabili."*

2. ATTIVITÀ PREPARATORIA PER L'ACCREDITAMENTO DELL'ATENEO; PREDISPOSIZIONE DEL PROSPETTO DI SINTESI DI ATENEO PER VISITA ANVUR; SUPPORTO ALLA PREDISPOSIZIONE DEL DIARIO DI VISITA

La visita di accreditamento ha richiesto un importante lavoro preliminare che, in particolare, dal punto di vista della documentazione si è concluso con l'invio all'Anvur il 21 dicembre 2018 del c.d. Prospetto di Sintesi della Sede, il documento – obbligatorio - in cui l'Ateneo, rispondendo a specifiche domande legate ad aspetti di attenzione considerati dal modello AVA, esprime un breve giudizio di autovalutazione, della lunghezza

massima di 250 parole. A sostegno di ciascuna risposta l'Ateneo indica inoltre specifiche fonti documentali (c.d. documenti chiave e, fino a tre, documenti a supporto).

Il Prospetto di sintesi dell'Università di Pisa è stato approvato nella seduta del Senato Accademico del 14 dicembre 2018.

Il Presidio della Qualità ha supportato il Rettore nella predisposizione del Diario di visita della prima giornata della visita in loco (11 marzo 2019), quella dedicata all'incontro con gli Organi di governo allo scopo di approfondire la valutazione della Sede. La bozza del Diario di visita predisposta dalla CEV, in base all'esito dell'analisi delle fonti documentali, con il dettaglio delle audizioni che si intendevano svolgere e con la specifica dei soggetti da intervistare è stata completata dall'Ateneo indicando i nominativi delle persone coinvolte e i luoghi degli incontri.

3. ANALISI DEI RAPPORTI DI RIESAME CICLICO E DELLE SCHEDE DI MONITORAGGIO DEI CORSI DI STUDIO

In previsione della visita per l'accreditamento periodico, il PdQ aveva dato specifiche indicazioni già dal mese di maggio 2018, affinché tutti i CdS attivi presentassero il Rapporto di *Riesame Ciclico*. Questo al fine di preparare alla visita tutti i CdS e non solo i 12 CdS che l'Anvur avrebbe poi selezionato per determinare il campione da visitare in sede. Tutti i Rapporti di Riesame ciclico sono stati consegnati, entro la scadenza interna indicata dal PdQ, accompagnati dalla delibera di approvazione del relativo Consiglio di CdS e caricati nell'apposita sezione della SUA-CdS. Il PdQ ha letto con attenzione i riesami ciclici dei 12 CdS selezionati, suggerendo debite correzioni ed integrazioni per rispondere meglio al dettato dei requisiti del modello Anvur.

Il PdQ ha guidato i CdS anche nella predisposizione della *Scheda di Monitoraggio Annuale* che - con l'aggiornamento delle Linee Guida Anvur dell'agosto 2017 - ha sostituito il precedente Rapporto di Riesame Annuale. Nelle indicazioni per la compilazione trasmesse a maggio 2018, il PdQ ha anticipato la scadenza della consegna al 15 ottobre anziché al 31 dicembre 2018, per consentire un controllo più puntuale sui contenuti delle schede dei 12 CdS campione. Tra le indicazioni per la compilazione della Scheda, il PdQ aveva suggerito un modello omogeneo di delibera per poter attingere, successivamente, degli elementi di confronto utili all'Ateneo per un più attento monitoraggio di determinati aspetti critici, primo fra tutti il lento avanzare delle carriere degli studenti.

I Rapporti di Riesame Ciclico e le Schede di monitoraggio annuale, per una più rapida possibilità di consultazione, sono stati caricati, oltre che nella SUA-CdS, anche nell'area ad accesso riservato alla CEV che è stata predisposta nella sezione "Qualità e Valutazione".

4. VISITE AI DIPARTIMENTI E AI CORSI DI STUDIO SELEZIONATI PER LA VISITA; ANALISI DELLE INDICAZIONI DELLE FONTI DOCUMENTALI PER VISITA ANVUR; SUPPORTO ALLA PREDISPOSIZIONE DEI DIARI DI VISITA

A seguito della comunicazione dell'Anvur che ha reso noto all'Ateneo i 12 CdS e i 3 Dipartimenti selezionati quale campione coinvolto nel processo di accreditamento periodico, il PdQ ha supportato il Rettore nell'invio delle comunicazioni preliminari ai Presidenti di CdS e ai Direttori interessati.

In data 19 ottobre 2018, il PdQ ha convocato i Direttori dei Dipartimenti oggetto di visita, i Presidenti dei CdS oggetto di visita, i Referenti AQ di Dipartimento con CdS oggetto di visita e i Presidenti delle Scuole

Interdipartimentali ad un primo incontro di coordinamento per la preparazione della visita in loco. Nella stessa occasione il PdQ ha reso noto il calendario degli incontri presso le stesse strutture per illustrare loro:

- 1) I momenti della visita della CEV
- 2) Le modalità di intervista e i contenuti
- 3) Gli aspetti organizzativi da curare
- 4) I documenti di *Indicazione delle Fonti Documentali* del CdS e del Dipartimento

Gli incontri, ciascuno della durata di almeno 2 ore si sono svolti secondo il seguente calendario ed hanno avuto una partecipazione complessiva di **oltre 160 persone**.

Data	Corso di Studio ed eventuale Dipartimento	Settore
Martedì 23 ottobre 2018 ore 9.30	CdS in Economia e Commercio [L-33]	6
Mercoledì 24 ottobre 2018 ore 9.30	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CdS in Medicina e Chirurgia [LM-41] ▪ Dipartimento di Ricerca Traslazionale e delle Nuove Tecnologie in Medicina e Chirurgia 	3
Venerdì 26 ottobre 2018 ore 10.30 Giovedì 31 gennaio 2019 ore 9.30	CdS in Giurisprudenza (sede di Livorno) [LMG/01]	6
Martedì 30 ottobre 2018 ore 9.00	CdS in Lingue e Letterature Straniere [L-11]	5
Mercoledì 31 ottobre 2018 ore 9.30	CdS in Chimica [LM-54]	2
Giovedì 8 novembre 2018 ore 9.00	CdS in Viticoltura ed Enologia [L-26]	2
Giovedì 8 novembre 2018 ore 14.30	CdS in Scienze Ambientali [LM-75]	1
Venerdì 9 novembre 2018 ore 9.30	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CdS in Ingegneria Energetica [LM-30] ▪ Dipartimento di Ingegneria dell'Energia, dei Sistemi, del Territorio e delle Costruzioni 	4
Martedì 13 novembre 2018 ore 9.30	CdS in Medicina Veterinaria [LM-42]	3
Mercoledì 14 novembre 2018 ore 9.30	CdS in Ingegneria Chimica [L-9]	4
Giovedì 15 novembre 2018 ore 14.30	CdS in Studi Internazionali [LM-52]	6
Venerdì 16 novembre 2018 ore 9.30	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CdS in Scienze dei Beni Culturali [L-1] ▪ Dipartimento di Civiltà e Forme del sapere 	5

Entro la scadenza interna del 7 dicembre 2018 il PdQ ha ricevuto le Indicazioni delle Fonti Documentali da parte dei CdS e dei Dipartimenti oggetto di visita. Questi ultimi documenti, sebbene opzionali per il modello dell'Anvur, sono stati ritenuti obbligatori dall'Ateneo. Indicazioni puntuali e costante supporto alla loro redazione è stato fornito dal PdQ e, in particolare, ogni suo membro ha seguito da vicino la redazione del documento per i CdS/Dipartimenti del proprio settore di riferimento. I 15 modelli compilati, successivamente ai dovuti controlli, sono stati inviati alla referente Anvur unitamente al Prospetto di sintesi dell'Ateneo entro la scadenza del 21 dicembre 2018.

Successivamente il PdQ ha reso disponibili ai CdS e ai Dipartimenti oggetto della visita un modello di Diario di Visita con la precisa indicazione degli incontri e dei soggetti che dovevano essere sottoposti ad audit da parte delle 4 sottoCEV in sede di visita in loco. La predisposizione dei diari è stata particolarmente impegnativa per via dei vincoli sia imposti dal modello (p.e. non più di 8 soggetti coinvolti ad ogni incontro, nessun soggetto coinvolto in più di un incontro, incontro in aula con gli studenti durante lo svolgimento di una lezione, la visita alle strutture) che di natura oggettiva quale l'orario delle lezioni in cui erano coinvolti studenti e docenti.

I diari di visita dei CdS e dei Dipartimenti minuziosamente controllati sono stati trasmessi all'Anvur, nel rispetto della scadenza prevista, unitamente al diario di visita della prima giornata che prevedeva l'audizione degli Organi di Governo secondo una ben definita scaletta. Anche in questa occasione, in particolare la Presidente del PdQ ha coadiuvato il Rettore nel preparare il diario.

5. ASSISTENZA ALLA PREPARAZIONE E ALLO SVOLGIMENTO DELLA VISITA IN LOCO CEV-ANVUR

Analogamente a quanto fatto per la preparazione e l'organizzazione della documentazione propedeutica all'*analisi a distanza* da parte della CEV, il PdQ ha fornito il proprio supporto alla preparazione della visita in loco che si è svolta dall'11 al 15 marzo 2019. Nel modello Anvur la visita in loco ha lo scopo di rilevare *sul campo* il livello di corrispondenza delle procedure elaborate, ed effettivamente applicate, dall'Ateneo con i requisiti di AQ del modello:

- R1 - Visione, strategie e politiche dell'ateneo sulla qualità della didattica e della ricerca
- R2 - Valutazione del sistema di AQ adottato dall'ateneo
- R3 - Qualità dei corsi di studio
- R4 - Qualità della ricerca e della terza missione

La CEV misura la corrispondenza ad un requisito considerando i suoi specifici *punti di attenzione* che a loro volta comprendono una serie di *aspetti da considerare* sui quali si focalizza nelle interviste ai soggetti coinvolti negli incontri della visita.

Il PdQ si è speso perché tutti i soggetti coinvolti a tutti i livelli (nella Sede, nei CdS e nei Dipartimenti) conoscessero al meglio i punti di attenzione che li avrebbero potuti riguardare. Nel caso dei CdS e dei Dipartimenti specifica formazione è stata fatta negli incontri descritti al punto 4. Per quanto riguarda la Sede il PdQ ha incontrato separatamente i diversi gruppi dei soggetti coinvolti nel Diario di visita dell'Ateneo.

6. ANALISI DELLA RELAZIONE PRELIMINARE

Quale risultanza degli esiti dell'analisi a distanza e della visita in loco, la relazione preliminare della CEV è pervenuta all'Ateneo il 7 giugno u.s. Le singole schede di valutazione dei requisiti di qualità (1 scheda per la Sede, 12 per i CdS e 3 per i Dipartimenti) sono state analizzate nei contenuti e nelle indicazioni dei punteggi attribuiti ai singoli punti di attenzione. Ogni membro del Presidio in particolare ha letto e analizzato, oltre alla scheda della Sede, quelle del/i CdS/Dipartimenti del proprio settore di competenza.

Il 18 giugno u.s. il Presidio ha supportato il Rettore in occasione dell'incontro da lui promosso con i Presidenti dei 12 CdS e i Direttori dei 3 Dipartimenti coinvolti nella visita nell'illustrare i risultati pervenuti nella relazione preliminare. Nella stessa occasione il PdQ ha dato indicazioni sulle modalità per predisporre le eventuali controdeduzioni alle valutazioni espresse dalla CEV ai singoli punti di attenzione. Il PdQ si è raccomandato, in particolare, che le controdeduzioni fossero riferite ad elementi fattuali presenti nelle fonti, incluse le interviste, ritenuti non corrispondenti alla realtà descritta.

7. RACCOLTA E SISTEMAZIONE DELLE CONTRODEDUZIONI ALLA RELAZIONE PRELIMINARE CEV

In accordo con il Rettore, il PdQ ha provveduto a raccogliere entro il termine del 9 luglio u.s. le controdeduzioni alla Relazione preliminare della CEV pervenute dai CdS e dai Dipartimenti, per valutarne anzitutto la conformità alle indicazioni sulla tipologia di osservazioni da avanzare e per renderle più aderenti all'intento dell'Ateneo volto ad un dialogo costruttivo con la CEV.

Si sono quindi resi necessari alcuni aggiustamenti: in taluni casi si è trattato della semplice eliminazione/sostituzione di una o più parole; in altri i rilievi presentati sono stati ritenuti privi del carattere di una controdeduzione in senso tecnico e pertanto sono stati eliminati.

Là dove è stato possibile, alcune osservazioni più generali (come p.e. quelle riguardanti la contemporanea presenza della Commissioni paritetiche di Dipartimento e di corso di studio, formulata in più occasioni, non valorizzata come rafforzato momento di partecipazione studentesca ma valutata in genere non positivamente dagli esperti disciplinari) sono state trasfuse in una sorta di "premessa" all'invio della documentazione alla Presidente CEV fatta direttamente dal Rettore.

Le controdeduzioni dell'Ateneo, così come previsto nei termini indicati dall'Anvur, sono state trasmesse il 15 luglio u.s. e si riferiscono ai requisiti di Sede R1.B.1 (Ammissione e carriera degli studenti) e R1.B.3 (Programmazione e aggiornamento dei CdS) e ai seguenti corsi di studio del campione visitato:

- Scienze dei Beni culturali (L-1)
- Ingegneria chimica (L-9)
- Lingue e Letterature Straniere (L-11)
- Economia e Commercio (L-33)
- Ingegneria Energetica (LM-30)
- Chimica (LM-54)
- Scienze Ambientali (LM-75)

B) ALTRE ATTIVITÀ

Alle attività necessarie per lo svolgimento della visita per l'accreditamento periodico dell'Ateneo si sono unite le attività "ordinarie" del Presidio. Si precisa che le attività descritte nei punti 1 e 2 della sezione B) di questa relazione sono state funzionali sia alla preparazione della visita della Cev, sia agli adempimenti periodici dei corsi di studio. In particolare, il PdQ nel corso di un paio di sue sedute ha attentamente analizzato le risultanze emerse nella relazione del NdV dello scorso anno, poste a base della relazione preliminare della CEV.

1. PREDISPOSIZIONE/IMPLEMENTAZIONE DELLA SEZIONE "QUALITÀ E VALUTAZIONE" SUL SITO UNIPi

Ritenendo necessario procedere ad una revisione della documentazione pubblicata sulla pagina del PdQ, è stata predisposta una nuova sezione nel sito UniPi, "Qualità e Valutazione", atta a raccogliere in modo agevole i materiali di interesse e di uso comune, riservando così alla pagina specifica del PdQ quanto correlato alla composizione, all'attività e agli atti approvati.

All'interno della nuova sezione sono stati inseriti alcuni testi volti a comunicare e condividere i temi dell'Assicurazione della Qualità e degli attori coinvolti nel processo. Tramite collegamenti, è stata semplificata la ricerca dei contenuti sul tema, inseriti nelle varie pagine dell'Ateneo e dei Dipartimenti.

In particolare, in funzione della visita ANVUR per l'accreditamento periodico, è stata realizzata anche un'area per ospitare documentazione riservata alla CEV.

2. PREDISPOSIZIONE DEL DOCUMENTO "PROGRAMMAZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA E ADEMPIMENTI AVA: TEMPI PREVISTI, SOGGETTI E ATTIVITÀ, DOCUMENTI E DATI"

Il documento - approvato definitivamente nella seduta del PdQ dell'11 dicembre 2018 - ha come obiettivo quello di fornire ai Direttori di Dipartimento, ai Presidenti di Scuola e di CdS, ai Gruppi di Riesame dei CdS, alle Commissioni Paritetiche e ai responsabili delle Unità didattiche indicazioni chiare su:

- i) modalità che regolano l'istituzione, l'attivazione e l'accreditamento iniziale di nuovi CdS;
- ii) modalità per le modifiche di ordinamento e di regolamento di CdS;
- iii) tempi e metodi per la compilazione e l'aggiornamento della SUA-CdS, SMA e Riesame ciclico;
- iv) modalità di definizione della programmazione didattica annuale;
- v) strumenti per la valutazione della didattica (questionari studenti, laureandi e laureati)
- vi) l'accreditamento periodico.

Al documento è allegato un cruscotto su "excel" che visualizza la pianificazione di tutte le attività di gestione della didattica e che risulta essere un utile strumento anche per le attività di report, monitoraggio e controllo.

Nell'incontro che la CEV ha svolto durante la visita in loco su requisiti AQ e l'implementazione delle politiche di Ateneo per la qualità della Didattica, la predisposizione e l'utilizzo di questa sezione del sito è stata molto apprezzata, così come anche dai Presidenti dei CdS è emersa molta soddisfazione a riguardo.

Occasione di confronto sugli aspetti più quotidiani e le criticità legate alla gestione della didattica è stato l'incontro promosso dai responsabili delle Unità didattiche con il Prorettore per la Didattica, il Prorettore al Personale/Organizzazione e la Presidente del PdQ che si è tenuto il 19 novembre 2018 al Rettorato.

3. ADEMPIMENTI DEL PROCESSO DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ: AGGIORNAMENTO SUA-CdS

Esercitando il suo ruolo di assistenza e consulenza, il PdQ ha trasmesso puntuali indicazioni operative per coordinare la compilazione dei contenuti della sezione *Qualità* delle Schede SUA-CdS ai fini della conferma dell'accreditamento annuale dei CdS per l'a.a. 2019/20. Ancora una volta – anche perché evidenziata dalla CEV nella Relazione preliminare per l'Accreditamento periodico appena ricevuta – è stata posta in particolare evidenza la necessità di descrivere in maniera più precisa ma soprattutto documentata il rapporto dei CdS con le parti interessate (c.d. *stakeholder*).

Con riferimento all'aggiornamento delle Schede SUA-CdS, il PdQ ha inviato dettagliate indicazioni operative sia per la scadenza prevista per il 7 giugno u.s. (poi posticipata al 14) sia per quella del 30 settembre p.v.

Come ogni anno le sezioni delle Schede SUA-CdS i cui contenuti sono analoghi per tutti i CdS dell'ateneo (p.e. descrizione di aule, laboratori, sale studio, biblioteche, servizi agli studenti, etc.) sono state preparate e compilate dal personale TA dell'Unità Assicurazione della Qualità e Accreditamento di supporto al PdQ.

4. ANALISI DELLE RELAZIONI ANNUALI DELLE COMMISSIONI PARITETICHE DOCENTI-STUDENTI. CRITICITÀ RISCOSE

Ai sensi del D.Lgs. 19/2012, le Commissioni Paritetiche Docenti Studenti (CPDS) istituite a livello di Dipartimento e di Scuola hanno il compito di redigere annualmente una relazione che prenda in considerazione il complesso dell'offerta formativa, con particolare riferimento agli esiti della rilevazione dell'opinione degli studenti, indicando eventuali problemi specifici ai singoli CdS incardinati nel dipartimento o nella scuola.

Il 2018 è stato il secondo anno in cui le CPDS hanno elaborato la relazione annuale secondo le nuove linee guida dell'Anvur emanate ad agosto 2017.

Le relazioni annuali delle CPDS, le cui indicazioni per la redazione erano state trasmesse dal PdQ con il dovuto anticipo in previsione della loro necessità in fase di esame a distanza da parte della CEV, sono state consegnate entro il 31 dicembre 2018, controfirmate dal Direttore e accompagnate dalla delibera del Consiglio del Dipartimento interessato.

Dalla Relazione Preliminare della CEV si è potuto constatare che le relazioni delle CPDS 2018 sono state lette dalla CEV anche in quei casi in cui il CdS aveva indicato nelle proprie fonti documentali la relazione della CPDS del precedente anno.

Il report che riassume i risultati dell'analisi svolta dal PdQ sulle relazioni delle CPDS 2018 e, in particolare, le criticità evidenziate, verrà trasmesso come ogni anno alla *Commissione I – Didattica e Attività Studentesche*. Aspetti di specifica competenza di singoli prorettori verranno segnalati direttamente agli interessati. Le considerazioni rilevate dall'analisi delle singole relazioni sono state discusse dal PdQ in sede di incontro con i Dipartimenti e i CdS.

5. QUESTIONARI DI RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEGLI STUDENTI SULLA DIDATTICA; QUESTIONARI SUI SERVIZI RESI AGLI STUDENTI; SPERIMENTAZIONE QUESTIONARI SUI TIROCINI; SPERIMENTAZIONE QUESTIONARI SUGLI ESAMI

Con riferimento alla rilevazione dell'opinione degli studenti sulle attività didattiche erogate (che a partire dall'a.a. 2014/15 avviene mediante la compilazione di un questionario on line), sull'organizzazione, sulle strutture e sui servizi (che l'Ateneo ha reintrodotta nell'a.a. 2015/16), sui tirocini (avviato con una sperimentazione a partire dal II semestre del 2018), il PdQ ha:

- monitorato il tasso di compilazione
- curato gli aspetti comunicativi verso i CdS, i Dipartimenti e le Unità didattiche
- sollecitato le comunicazioni verso i docenti per favorire la consultazione della propria valutazione inserita nella pagina personale di *backoffice*.

Tutte le comunicazioni trasmesse sono protocollate e messe agli atti.

Alla data odierna, per l'anno accademico 2018/19 l'impatto complessivo del questionario sulla didattica erogata è stato di **208.500 valutazioni registrate**, mentre quello del questionario sulle strutture e sui servizi (compilato unicamente nel II semestre) è stato di **6276 questionari**. L'impatto del questionario sui tirocini è stato di **1249** valutazioni. Tra queste, 538 studenti hanno dichiarato di aver seguito almeno il 50% di un tirocinio ed hanno completato la sezione.

Come sempre, il PdQ ha inoltrato una comunicazione per favorire la compilazione dei questionari di valutazione durante l'erogazione della didattica (è infatti possibile a partire dai 2/3 delle lezioni), cercando di contenere le valutazioni espresse solo al momento dell'iscrizione all'appello d'esame. In particolare i docenti sono stati invitati a spiegare agli studenti presenti in aula la necessità di una consapevole compilazione del questionario e la facilità di accesso allo stesso, anche tramite l'utilizzo del proprio smartphone.

È importante segnalare che il PdQ ha già recepito le segnalazioni fatte dal Nucleo nella sua relazione annuale 2018 per quanto riguarda i report di presentazione dei risultati che vengono messi a disposizione dei docenti e dei CdS.

Le modalità di analisi e di pubblicizzazione dei risultati delle rilevazioni degli studenti avvengono ai sensi delle *Linee Guida per l'analisi e la diffusione dei risultati e delle conseguenti azioni migliorative* approvate dal Senato Accademico a novembre 2017 e alla cui predisposizione e diffusione il PdQ ha partecipato attivamente.

Con l'introduzione delle linee guida l'Ateneo ha voluto chiarire e sistematizzare le procedure di analisi dei risultati dei questionari in maniera da garantire, nel rispetto delle specificità dei singoli CdS, un comportamento armonico a livello di Ateneo che fosse coerente con le linee guida dell'Anvur e con un coinvolgimento attivo di tutte i soggetti interessati.

Il Presidio ha partecipato alle riunioni per la predisposizione del questionario c.d post-esame per il quale con gli appelli di giugno-luglio 2019 è cominciata la somministrazione - in via sperimentale - che si concluderà con gli esami di gennaio-febbraio 2020 compresi. Al termine della sperimentazione saranno analizzati i dati raccolti e sarà valutato se continuare a utilizzare o meno questo strumento, eventualmente modificato in funzione delle risultanze ottenute. Lo scopo del questionario è raccogliere informazioni sull'esame visto come

momento conclusivo dell'insegnamento corrispondente, e in particolare sulla funzionalità delle prove d'esame come metodo di verifica della preparazione degli studenti.

In questa prima applicazione la sperimentazione coinvolge 33 corsi di studio distribuiti fra triennali, magistrali e magistrali a ciclo unico e rappresentativi di tutte le sei aree culturali dell'ateneo. Scopo della sperimentazione è verificare l'efficacia dello strumento (numero di risposte ricevute, significatività dei dati raccolti, ecc.). In particolare questa sperimentazione non avrà alcuna ricaduta né sui corsi di studio né sui singoli insegnamenti, e l'elaborazione dei dati raccolti avverrà a livello di Ateneo, fermo restando che gli eventuali docenti o corsi di studio interessati se lo desiderano avranno accesso ai dati che li riguardano.

Il questionario è rivolto solo agli studenti dei corsi di studio che partecipano alla sperimentazione e che hanno superato un esame, non a quelli che si presentano senza superarlo. Nel momento in cui l'esame viene registrato lo studente riceverà una mail che lo invita a compilare il questionario relativo a quell'esame premendo un apposito link. La compilazione sarà completamente anonima; in particolare alle risposte non saranno associati né la data di superamento dell'esame né alcun dato personale dello studente.

Con riferimento ai CdS inseriti nella sperimentazione, alla data odierna sono state raccolte **2803 risposte**.

PUNTI DI ATTENZIONE GENERALI E CRITICITÀ

I punti di attenzione e le criticità rilevate dal PdQ per il periodo di riferimento non possono che muovere dai **rilevi contenuti nella Relazione Preliminare della CEV sul Sistema di Ateneo per la Qualità**, rinviando per ciò che attiene alle criticità emerse dai report sulle relazioni delle Commissioni Paritetiche al documento che verrà trasmesso alla Commissione I – Didattica e Attività studentesche di Ateneo, come sopra precisato.

Si ricorda che nelle scorse relazioni il PdQ aveva posto in luce, tra altro: a) il permanere di carenze nelle evidenze oggettive e documentali delle attività svolte, che emergono sia nelle attività dei CdS, sia nelle stesse attività compiute da prorettori e delegati; b) la mancanza di idonei sistemi di monitoraggio e di rendiconto delle numerose e rilevanti attività che in Ateneo vengono compiute; c) le difficoltà che ancora permangono in tema di comunicazione e soprattutto di flussi informativi verso il PdQ.

Queste circostanze sono state rilevate dalla visita Cev. In particolare, per il requisito R1.A.2 (**Architettura del sistema AQ di Ateneo**), alle specifiche domande:

L'Ateneo dispone di strutture organizzate in modo funzionale alla realizzazione del proprio piano strategico e alla gestione dell'AQ? Sono chiaramente definiti i compiti e le responsabilità di dette strutture?

È posta attenzione al coordinamento e alla comunicazione con gli Organi di Governo, i CdS, e i Dipartimenti?

i valutatori hanno così risposto:

“L'Ateneo dispone di strutture **molto funzionali** per la realizzazione del proprio piano strategico 2018-2022 e per la gestione del sistema di AQ. I compiti delle strutture dell'Ateneo e delle responsabilità sono definiti in modo **più che soddisfacente**. Il coordinamento e la comunicazione tra Organi di Governo di Ateneo e CdS e Dipartimenti risulta **di qualità sufficiente** anche se si richiede una **maggiore documentazione** dei percorsi effettuati e la necessità di azioni di monitoraggio per verificare il recepimento delle indicazioni da parte dei destinatari periferici.

Risultano infatti **assenti** le attività finalizzate a misurare il livello di adeguamento dei Dipartimenti e dei CdS in riferimento alle indicazioni del PQA e alle Politiche dell'Ateneo".

Relativamente al requisito R1.A.3 (**Revisione critica del funzionamento del sistema di AQ**), l'analisi delle risposte alle seguenti domande:

Il funzionamento del sistema di AQ è periodicamente sottoposto a riesame interno da parte dell'Ateneo? Le tempistiche previste favoriscono l'efficacia del sistema? Sono compatibili con il complesso degli adempimenti delle strutture? Gli Organi di Governo prendono in considerazione gli esiti dell'AQ al fine di tenere sotto controllo l'effettiva realizzazione delle proprie politiche?

Docenti, Personale Tecnico-Amministrativo e studenti possono facilmente comunicare agli organi di governo e alle strutture responsabili della AQ le proprie osservazioni critiche e proposte di miglioramento? Vengono sistematicamente rilevate le loro opinioni in caso di mutamenti importanti dell'organizzazione dei servizi?

ha generato la **raccomandazione** che in questa sede si riporta:

"L'Ateneo deve instaurare e **mettere a regime** un sistema di AQ che garantisca una soddisfacente revisione critica del proprio funzionamento, e garantisca in particolare il **monitoraggio e l'effettiva realizzazione delle politiche e degli indirizzi dell'Ateneo anche da parte di Dipartimenti e CdS**.

Si raccomanda di fornire **riscontro alle raccomandazioni fornite dagli organi preposti all'AQ e alla sua valutazione**, agli Organi di Governo, in modo esplicito, aggiornato e periodico.

Si raccomanda come ordinario modo di operare di **organizzare le informazioni per obiettivi** corredati da rispettivi indicatori di risultato e target".

Si fa rilevare che il PdQ ha ritenuto di non avanzare controdeduzioni alle conclusioni e alla raccomandazione, in accordo con il Rettore, e ciò anche se la relazione preliminare Cev, per di più, lega l'avvio del processo di assicurazione della qualità alla recente approvazione del Piano Strategico, ignorando anche sotto il profilo documentale che tale processo era già in atto nell'Ateneo e che il Piano strategico, come ribadito più volte nel Prospetto di sintesi, ha costituito l'occasione per la formalizzazione e l'articolazione sistematica delle attività già in essere in attuazione delle politiche della qualità.

Le attività prossime del PdQ dovranno comunque dare attuazione alla raccomandazione di cui sopra e dovranno subito dirigersi in modo più efficace verso un attento monitoraggio delle azioni (e verso la verifica del compimento del monitoraggio da parte dei responsabili), per "chiudere", per così dire, il circolo della valutazione.

.....

In conclusione, il Presidio rileva che l'attenzione per la valutazione come delineata dal sistema Ava-Anvur è progressivamente cresciuta, che la visita Anvur nella sua interezza è stata vissuta - dall'Ateneo e dalle strutture selezionate - come un momento di acquisizione e di consapevolezza nelle attività di autovalutazione (come comprova il lusinghiero giudizio riportato all'esito della Relazione Preliminare), che il processo di attuazione delle politiche della qualità è ormai in atto anche nelle strutture "periferiche", come dimostrano anche i piani strategici predisposti da alcuni Dipartimenti e le politiche da questi adottate.

Occorre tuttavia, specie in questo preciso momento storico, ancora uno sforzo congiunto e ulteriore atto a "ragionare per processi" e a garantire una più agile circolazione dei flussi informativi, al fine di consentire soprattutto un efficace svolgimento della attività di monitoraggio e per implementare le attività finalizzate a

misurare il livello di adeguamento soprattutto dei Dipartimenti e dei CdS in riferimento alle indicazioni del PdQ e alle Politiche dell'Ateneo, che non sono "assenti", come la Relazione preliminare ha rilevato di fronte alle risultanze del campione selezionato, ma che certamente devono essere rafforzate. Così facendo, si riuscirà a tradurre al meglio questo faticoso percorso in utile strumento per il miglioramento delle attività compiute e per la crescita dell'Ateneo in tutte le sue missioni e i suoi compiti istituzionali, come specificato nella premessa della presente relazione.

Pisa, 19 luglio 2019

Per il Presidio della Qualità

La Presidente

Prof.ssa Dianora Poletti

