

# **PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEEO**

## **RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA - ANNO 2018**

redatta dal Presidio della Qualità ai sensi dell'art. 17, comma 2 dello Statuto e dell'art. 5, comma 2 del Regolamento di funzionamento del Presidio della Qualità di Ateneo.



marzo 2019



## INDICE

<b>1. Presidio della Qualità di Ateneo: composizione e funzionamento</b>	<b>p. 3</b>
<b>2. Relazione annuale – Rendiconto dell'attività svolta e risultati conseguiti nell'anno 2018</b>	<b>p. 4</b>
a. Organizzazione, coordinamento e monitoraggio dei processi di AQ	p. 4
b. Gestione dei flussi informativi tra gli attori del Sistema di AQ	p. 14
c. Il Presidio della Qualità e la Governance	p. 14
d. Il Presidio della Qualità e il Nucleo di Valutazione	p. 15
e. Ulteriori ambiti di azione	p. 16
<b>3. Relazione annuale – Ambiti di miglioramento</b>	<b>p. 18</b>
<b>4. Relazione annuale – Attività programmate per il 2019</b>	<b>p. 19</b>
 <i>Allegati:</i>	
- <i>Allegato 1: Riunioni 2018 del PQ – Argomenti all'o.d.g.</i>	<i>p. 20</i>
- <i>Allegato 2: Riunioni 2018 del PQ - Presenze</i>	<i>p. 22</i>
- <i>Allegato 3: Processi di AQ 2018 – Prospetto cronologico</i>	<i>p. 23</i>



## 1. Presidio della Qualità di Ateneo (PQ)



### Composizione e funzionamento

La **composizione** e il **funzionamento** del PQ dell'Università per Stranieri di Perugia sono disciplinati nello **Statuto** (art. 17) e nel **Regolamento di Ateneo** (art. 50).

Il PQ si è, inoltre, dotato di un proprio **Regolamento di funzionamento del Presidio della Qualità di Ateneo** elaborato e approvato nella riunione dell'8/11/2017, successivamente approvato dal Senato Accademico e dal Consiglio di Amministrazione nelle rispettive sedute del 19/12/2017 ed emanato con D.R. n.486 del 22/12/2017.

In applicazione dell'art. 9 "Disposizioni transitorie e finali" di tale regolamento di funzionamento, con D.R. n. 2 dell'8/01/2018 il PQ è stato rinnovato per il **triennio 2018-2020** (gennaio 2018-dicembre 2020) nella seguente composizione:

- prof. Giulio Vannini, professore associato di Lingua e Letteratura Latina responsabile
- prof.ssa Chiara Biscarini, professore associato di Costruzioni idrauliche, marittime e idrologia componente
- prof. Giovanni Capecchi, professore associato di Letteratura italiana e Delegato del Rettore per la Didattica componente
- prof.ssa Elisa Di Domenico, professore associato di Glottologia e Linguistica componente
- dott.ssa Monia Andreani, ricercatore a tempo determinato di Filosofia Politica componente
- dott.ssa Loredana Priolo (Segreteria del Dipartimento di Scienze Umane e Sociali) componente
- dott.ssa Angela Taticchi (Servizio Programmazione, Qualità e Valutazione) componente

Nel corso dell'anno 2018 la composizione del PQ ha subito un unico cambiamento dovuto alla prematura scomparsa di uno dei propri componenti, la dott.ssa Monia Andreani, avvenuta nel mese di maggio 2018.

Alla data del al **31 gennaio 2018**, il PQ di Ateneo risultava pertanto essere così composto:

- prof. Giulio Vannini, professore associato di Lingua e Letteratura Latina responsabile
- prof.ssa Chiara Biscarini, professore associato di Costruzioni idrauliche, marittime e idrologia componente
- prof. Giovanni Capecchi, professore associato di Letteratura italiana e Delegato del Rettore per la Didattica componente
- prof.ssa Elisa Di Domenico, professore associato di Glottologia e Linguistica componente
- dott.ssa Loredana Priolo (Segreteria del Dipartimento di Scienze Umane e Sociali) componente
- dott.ssa Angela Taticchi (U.O. Qualità) componente

Nello svolgimento delle proprie attività istituzionali il PQ è coadiuvato da una **struttura amministrativa di supporto**; nel 2018 tale funzione è stata svolta dal Servizio Programmazione, Qualità e Valutazione, per il periodo 1 gennaio – 10 giugno e, a decorrere dall'11/06/2018, dall'U.O. Qualità.

Il PQ ha una **pagina web** dedicata nel sito istituzionale [www.unistrapg.it](http://www.unistrapg.it) al link:

<https://www.unistrapg.it/it/conoscere-l-ateneo/organi-e-strutture/presidio-della-qualita>

Sono qui consultabili: i componenti attuali e lo storico dei provvedimenti di nomina dei componenti; i verbali delle riunioni con relativa documentazione allegata; i Documenti di AQ approvati dal PQ; i materiali relativi alle attività formative/informative realizzate e le Relazioni annuali sull'attività svolta.



<b>Relazione annuale</b>	→	<b>Rendiconto dell'attività svolta e risultati conseguiti nell'anno 2018</b>
	→	<b>Ambiti di miglioramento</b>
	→	<b>Attività programmate per il 2019</b>

## 2. Rendiconto dell'attività svolta e risultati conseguiti nell'anno 2018

Nel 2018 il PQ ha svolto **n. 8 riunioni**, di cui n. 7 in presenza, presso le strutture dell'Ateneo e n. 1 in forma telematica, mediante scambio di email. L'elenco dettagliato delle riunioni e degli argomenti all'o.d.g. è riportato in allegato ([allegato 1](#)); è inoltre riportato in allegato il dettaglio delle presenze dei componenti per ciascuna riunione ([allegato 2](#)).

**Verbali e allegati** di tutte le riunioni sono pubblicati nella pagina web istituzionale del [Presidio della Qualità](#).

Il Responsabile ha coordinato le attività del PQ e lo ha rappresentato nei rapporti con gli Organi di Governo e gli altri attori del sistema di AQ di Ateneo, con l'Amministrazione e con l'esterno; in alcuni casi straordinari, in cui le circostanze hanno richiesto un intervento tempestivo su decisioni di carattere operativo, il Responsabile ha, inoltre, assunto autonoma iniziativa dandone poi conto agli altri componenti nella riunione immediatamente successiva (si veda, a mero titolo di esempio, la proroga delle scadenze interne relative alla Relazione annuale della CPDs di cui al verbale del 05/12/2018).

Le attività operative e di attuazione delle decisioni assunte dal PQ sono state svolte dalla struttura amministrativa di supporto sotto l'impulso del Responsabile.

L'attività svolta dal PQ nel 2018 in relazione ai propri compiti istituzionali si è principalmente sviluppata sulle linee operative qui di seguito individuate che, nelle pagine a seguire, sono più dettagliatamente esaminate:

- organizzazione, coordinamento e monitoraggio dei processi di Assicurazione della Qualità
- gestione dei flussi informativi tra gli attori del sistema di Assicurazione della Qualità
- il Presidio della Qualità e la Governance
- il Presidio della Qualità e il Nucleo di Valutazione
- ulteriori ambiti di azione

### **a) ORGANIZZAZIONE, COORDINAMENTO E MONITORAGGIO DEI PROCESSI DI AQ**

Nel 2018 il PQ ha proseguito nell'impegno volto a strutturare i processi di Assicurazione della Qualità, riscontrando in linea generale una fattiva collaborazione e una crescente consapevolezza da parte dei diversi attori del sistema, che hanno concorso con i propri comportamenti ad un graduale miglioramento del funzionamento del sistema nel suo complesso. Il progressivo consolidamento dei processi di Assicurazione della Qualità è, comunque, uno dei terreni su cui il PQ continuerà ad orientare i propri sforzi anche nel 2019, in un'ottica di miglioramento continuo.



Le attività poste in essere in questo ambito nel 2018 hanno avuto ad oggetto, innanzitutto, l'aggiornamento e l'integrazione del quadro operativo di riferimento, costituito dalle Linee guida per l'Assicurazione della Qualità, che descrivono l'architettura generale del sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo, e dalle altre linee guida e indicazioni operative introdotte dal PQ al fine di strutturare singoli processi, definendone fasi, attori e scadenze.

Le nuove "*Linee guida del Presidio della Qualità per l'Assicurazione della Qualità*" sono state approvate dal PQ nella riunione del 17/10/2018 e costituiscono un aggiornamento delle linee guida introdotte nel 2016, effettuato in un'ottica di chiarezza e semplificazione, anche alla luce del lavoro svolto e dell'esperienza maturata nell'ultimo biennio, e di coerenza con le più recenti "Linee guida per l'accreditamento periodico delle sedi e dei Corsi di Studio universitari" dell'ANVUR. Il documento, successivamente all'approvazione da parte del PQ, è stato pubblicato nel sito web istituzionale e trasmesso a: Rettrice, Direttore Generale, Nucleo di valutazione, personale docente, personale tecnico-amministrativo e rappresentanti degli studenti.

Nel corso dell'anno 2018 il PQ ha, inoltre, elaborato e approvato i seguenti documenti:

A. Linee guida di nuova introduzione:

1. Indicazioni del PQ sull'utilizzo dei risultati della Rilevazione dell'opinione degli studenti sulla qualità della didattica dei Corsi di L e LM da parte dei CdS e dei singoli docenti (approvazione: maggio 2018)
2. Questionario di Autovalutazione del CdS e Scheda di Monitoraggio Annuale, a.a. 2016/2017 (approvazione: giugno 2018)
3. Linee guida per la Consultazione delle Parti Interessate interne ed esterne all'Università (approvazione: dicembre 2018)

B. Linee guida aggiornate:

1. Indicazioni operative - proposte modifica ordinamento, RCR, nuove istituzioni a.a. 2018/2019 (aggiornamento: febbraio 2018)
2. Linee guida per la compilazione della SUA-CdS aa 2018/2019 (aggiornamento: febbraio 2018)
3. Linee guida del PQ per la compilazione delle schede degli insegnamenti (aggiornamento: aprile 2018)
4. Linee Guida per la redazione della Relazione Annuale della Commissione Paritetica Docenti Studenti, anno di riferimento 2017 - anno di redazione 2018 (aggiornamento: giugno 2018)
5. Indicazioni operative - proposte modifica ordinamento, RCR, nuove istituzioni a.a. 2019/2020 (aggiornamento: ottobre 2018)
6. Linee guida per la compilazione della SUA-CdS a.a. 2019/2020 (aggiornamento: dicembre 2018)

Tutti i predetti documenti, successivamente all'approvazione da parte del PQ, sono stati trasmessi agli attori del sistema di Assicurazione della Qualità interessati e sono stati pubblicati nella sezione "Documenti di AQ" della pagina web istituzionale.

Il coordinamento dei processi di Assicurazione della Qualità da parte del PQ si è sostanziato anche nell'invio di comunicazioni e reminder, per lo più collegati a scadenze o passaggi previsti nelle linee guida e nella raccolta e trasmissione di dati e documenti, come, ad esempio, nel caso delle fonti per la relazione della relazione annuale della Commissione Paritetica docenti-studenti, messe a disposizione dei componenti dall'ufficio di supporto in un'apposita area riservata.



Il PQ ha orientato nel 2018 la propria attività anche nella direzione di una più puntuale e strutturata attività di monitoraggio dei processi, che ha ad esempio avuto ad oggetto la compilazione della Scheda SUA-CdS 2018-2019; le proposte di modifica di ordinamento formulate dai CdS Compsi, Itas e RICS; l'istituzione del CdS MICO; la Relazione annuale 2018 della Commissione Paritetica docenti-studenti. Nel caso, inoltre, della Rilevazione dell'Opinione degli Studenti sulla Qualità della Didattica, il PQ ha avuto un ruolo attivo di gestione del processo ed ha proseguito nello sforzo, già avviato nel 2017, volto al superamento delle problematiche tecniche legate al sistema informatico utilizzato per l'erogazione del questionario e la gestione della carriera degli studenti, come più dettagliatamente descritto nel prosieguo del paragrafo.

Il PQ ha cercato di favorire la standardizzazione della documentazione, attraverso la redazione di modelli ad uso degli attori di Assicurazione della Qualità, ad esempio per la compilazione delle schede degli insegnamenti; per la compilazione del Questionario di autovalutazione e SMA; per la redazione della Relazione annuale della CPDs; per la formulazione di proposte di modifica di ordinamento.

Per quanto concerne i settori della Ricerca e della Terza Missione, nelle more dell'emanazione da parte del MIUR del provvedimento che darà avvio alle nuove rilevazioni SUA-RD (Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale) e SUA-TM (Scheda Unica Annuale per la Terza Missione), il PQ nel 2018: ha condiviso con il Dipartimento, il Delegato del Rettore per la Ricerca e i servizi amministrativi di supporto gli aggiornamenti forniti dall'ANVUR in tema di ricerca e terza missione, in occasione dell'incontro con i Nuclei di Valutazione e gli Uffici di Supporto sul tema della performance tenutosi il 09/02/2018; ha interagito con il Delegato del Rettore per la Ricerca, recependone il report sugli esiti del monitoraggio svolto dal Servizio Ricerca e Alta Formazione sulla produzione scientifica dei docenti dell'Ateneo ai fini della prossima VQR (cfr. verbali del 12/04/2018 e del 23/05/2018); ha comunicato a Rettore, Direttore del Dipartimento, Segreteria del Dipartimento e Servizio Ricerca e Alta Formazione l'avvenuta pubblicazione da parte dell'ANVUR delle "Linee guida per la compilazione della SUA-Terza Missione e Impatto Sociale per le Università (versione 07/11/2018)"; ha, nella persona del Responsabile, formulato in sede di Consiglio di Dipartimento del 14/11/2018 un suggerimento sulle "Linee guida per l'assegnazione e l'utilizzo delle risorse previste per i progetti di ricerca di Ateneo per l'anno 2019", recepito nella versione definitiva del documento (cfr. verbale del 05/12/2018).

Qui di seguito si riporta un excursus più dettagliato sulle azioni di organizzazione, coordinamento e monitoraggio dei processi di AQ della didattica poste in essere dal PQ nel 2018, ordinato per processi; un prospetto cronologico di tali attività è riportato nell'allegato 3:

#### ► **compilazione della Scheda SUA-CdS a.a.2018-2019**

il PQ nella riunione del 21/02/2018 ha approvato le "*Linee guida del Presidio della Qualità per la compilazione della SUA-CdS a.a. 2018-2019*", aggiornando, in coerenza con quanto stabilito dalla normativa vigente e dalle indicazioni operative e scadenze fornite dall'ANVUR, dal CUN e dal MIUR, il testo del documento già introdotto nel 2017, per la SUA-CdS 2017-2018.

Nella stesura del testo aggiornato, che tra l'altro fornisce ai CdS il testo base per la compilazione dei quadri D1 e D2 della parte Qualità, il PQ ha introdotto una novità relativa alla composizione dei Gruppi di Gestione AQ, successivamente recepita dal Dipartimento: la nomina di un Gruppo di Gestione AQ per ciascun Corso di Studio composto da almeno due docenti del Corso, in luogo dei precedenti gruppi trasversali a più Corsi di Studio, al fine di risolvere una criticità legata all'organizzazione del lavoro dei Gruppi che era emersa in passato.

Un'ulteriore novità introdotta nel testo aggiornato, a garanzia di efficienza e standardizzazione, è stata l'assunzione da parte del PQ del compito di fornire i dati e le informazioni necessarie ai CdS per la compilazione



dei quadri della Scheda in scadenza a settembre, la cui raccolta era in precedenza demandata al singolo Presidente di Corso.

Il PQ ha successivamente fornito nuove indicazioni specifiche per la compilazione del quadro B1 della sezione Qualità (cfr. verbale del 23/05/2018): infatti, in seguito allo slittamento delle tempistiche legate alla programmazione didattica a.a. 2018-2019 e ai conseguenti tempi ristretti, che non avrebbero consentito l'inserimento per ogni materia riportata nel percorso di formazione del link alla corrispondente scheda di programma, il PQ ha fornito l'indicazione di inserire il link alla pagina del sito web istituzionale "Piano di studi e programmi degli insegnamenti" di ciascun CdS, dove sono riportati i piani di studio e sono cliccabili sia i nomi degli insegnamenti (scheda di programma) sia i nomi dei docenti (curriculum vitae).

Nella riunione del 23/05/2018 il PQ ha, quindi, effettuato il monitoraggio della SUA-CdS 2018, compilata dai CdS entro la scadenza interna del 18/05/2018 fissata nelle linee guida, attraverso la compilazione di un modello standardizzato, preventivamente approvato nella medesima riunione al fine di garantire un approccio omogeneo all'attività di verifica. Gli esiti del monitoraggio sono stati comunicati ai singoli Presidenti dei CdS, ai quali è stato indicato come termine ultimo per apportare eventuali modifiche il 12/06/2018. Il PQ ha, inoltre, dato mandato ad uno dei propri componenti, di effettuare una verifica conclusiva degli interventi entro il 14 giugno, data di chiusura della banca dati; degli esiti di questa verifica conclusiva è dato conto nel successivo verbale del 26/06/2018.

Il Presidio della Qualità complessivamente osserva che, nel corso dell'ultimo triennio, i Corsi di Studio hanno fattivamente collaborato allo sforzo di miglioramento coordinato dal PQ stesso, andando nella direzione di una crescente accuratezza e omogeneità nella compilazione della SUA-CdS.

Nel mese di settembre 2018 il PQ, attraverso l'ufficio di supporto, ha fornito ai singoli presidenti dei CdS dati, informazioni ed indicazioni per la compilazione dei seguenti quadri in scadenza al 30/09/2018: B6 (Opinione degli studenti), B7 (Opinione dei laureati), C1 (Dati di ingresso, di percorso e di uscita), C2 (Efficacia esterna) e C3 (Opinioni enti e imprese con accordi di stage/tirocinio curriculare o extra-curriculare).

In un progressivo sforzo di migliore programmazione e anticipazione delle tempistiche, nel mese di dicembre 2018 il PQ ha, infine, aggiornato le *Linee guida del Presidio della Qualità per la compilazione della SUA-CdS per l'a.a. 2019-2020* (cfr. verbale del 05/12/2018). Il documento è stato pubblicato nella pagina web del PQ (sezione "Documenti di AQ") e trasmesso a: Rettore, Prorettore, Delegato del Rettore per la Didattica, Coordinatore del NdV, Direttore del Dipartimento, Segreteria del Dipartimento, Presidenti dei CdS e componenti dei Gruppi di AQ.

#### ► **compilazione delle Schede insegnamenti a.a. 2018-2019**

Nella riunione del 21/02/2018 il PQ ha aggiornato per l'a.a. 2018-2019 le apposite *Linee guida per la compilazione delle schede degli insegnamenti*, che sostanzialmente ripropongono il corrispondente documento approvato nel 2017. Rispetto alla versione 2017 il PQ ha cercato di ipotizzare tempistiche più distese che, tuttavia, non è stato possibile introdurre stante il legame di sequenza con la deliberazione della programmazione didattica da parte del Dipartimento, prevista per il mese di aprile 2018; il testo aggiornato è stato, invece, integrato nella parte introduttiva con la raccomandazione che i Presidenti dei Corsi di Studio prevedessero almeno un momento di discussione collegiale per l'organizzazione e il coordinamento dei programmi di insegnamento. Come la precedente versione, le Linee guida sono state corredate di un modello per la compilazione delle schede degli insegnamenti e un esempio di compilazione. Il documento è stato pubblicato nella pagina web del PQ (sezione "Documenti di AQ") e trasmesso a: Delegato del Rettore per la Didattica, Coordinatore del NdV, Direttore del Dipartimento, Presidenti dei CdS e componenti dei Gruppi di AQ. Sono state, inoltre, trasmesse anche al Dipartimento con la richiesta di invio ai tutti docenti entro il termine previsto del 18/03/2018.



Nel mese di aprile 2018, il Responsabile del Presidio, ricevendo una richiesta di proroga formulata dal Direttore del Dipartimento in ragione delle tempistiche tardive previste per la programmazione didattica a.a. 2018-2019, ha provveduto a posticipare alcune delle scadenze interne previste nelle Linee guida in parola: le nuove scadenze, unitamente alle Linee Guida conseguentemente aggiornate, sono state comunicate a: Delegato del Rettore per la Didattica, Coordinatrice del NdV, Direttore del Dipartimento, Presidenti dei CdS e componenti dei Gruppi di Gestione AQ. A conclusione del processo, in occasione della riunione del 23/05/2019 nella quale il PQ ha verbalizzato quanto precede, è stato espresso vivo apprezzamento nei confronti degli attori coinvolti nel processo per lo sforzo di collaborazione attuato per il rispetto delle nuove scadenze molto ravvicinate.

► **modifica di ordinamento, redazione dei rapporti di riesame e progettazione di nuovi CdS:**

Le "Indicazioni operative per le proposte di modifica di ordinamento, la redazione dei rapporti di riesame ciclico e dei documenti di progettazione per nuove istituzioni" sono state per la prima volta approvate dal PQ nella riunione dell'08/11/2017 e successivamente aggiornate nel mese di dicembre 2017 (in adeguamento alle note MIUR prot. n. 34280 del 04/12/2017 e n. 34377 del 05/12/2017) e, da ultimo, nel mese di febbraio 2018 con una revisione delle scadenze finalizzata a favorire la fluidità del processo (cfr. verbale del 21/02/2018).

In applicazione del predetto documento, il PQ nei primi mesi del 2018 ha coordinato e monitorato i seguenti processi:

- proposte di modifica di ordinamento dei Corsi di Studio "Comunicazione pubblicitaria, storytelling e cultura d'immagine" (COMPSI), "Italiano per l'insegnamento a stranieri" ITAS e "Relazioni internazionali e cooperazione allo sviluppo" (RICS).

Nel mese di gennaio 2018 il PQ ha indirizzato ai tutti i Presidenti di Corso un reminder finalizzato a rammentare la scadenza interna per la presentazione delle proposte di modifica di ordinamento, fissata nel 19/01/2018. Alla luce della ricezione di una prima proposta e dati i tempi piuttosto ristretti ha, quindi, informato la Commissione Paritetica docenti-studenti della presenza di almeno una proposta, invitandola a calendarizzare una riunione in base allo scadenziario previsto nelle Linee guida in parola; scaduto il termine per la presentazione delle proposte da parte dei Corsi di studio il Presidio ha, poi trasmesso le proposte ricevute alla CPDs. Al fine di favorire la fluidità del processo, il PQ ha, inoltre, comunicato la presenza delle proposte in questione a Dipartimento, Nucleo di Valutazione e Organi Collegiali, in quanto coinvolti nei passaggi successivi dell'iter deliberativo delle proposte, invitandoli a tenere presenti le scadenze interne previste nelle Indicazioni operative del PQ nella calendarizzazione delle proprie attività. Di tutta questa attività di coordinamento è dato conto nel verbale della riunione del 30/01/2018 (punto n. 1 all'o.d.g. "Comunicazioni"), nella quale le proposte di modifica di ordinamento dei CdS COMPSI, ITAS e RICS sono state oggetto di verifica da parte del PQ. Gli esiti di tale verifica sono stati comunicati ai Presidenti dei CdS interessati e al Dipartimento, mettendo in copia conoscenza il Nucleo di Valutazione e gli Organi Collegiali;

- istituzione del Corso di Laurea "Made in Italy. Cibo e Ospitalità" (MICO).

Nella riunione del 15/01/2018 il PQ ha esaminato il documento di progettazione del nuovo CdS, formulando alcune osservazioni e suggerimenti; un estratto del verbale concernente tale verifica è stato trasmesso a tutti gli attori del sistema di Assicurazione della Qualità coinvolti. Successivamente, nella riunione del 21/02/2018, il PQ ha verificato la SUA-CdS del Corso: gli esiti di tale verifica sono stati comunicati a: Rettore, Prorettore, Direttore del Dipartimento, Presidente della CPDs, Delegato del Rettore per la Didattica, Segreteria del Dipartimento, Direzione Generale e servizio di supporto al NdV. A conclusione del processo, il PQ ha rilevato che il processo si è sviluppato in tempi piuttosto ristretti ed ha raccomandato tempistiche più distese nelle future attività di progettazione.





Per risolvere le criticità legate alle tempistiche ristrette, nel mese di ottobre 2018 il PQ ha aggiornato per l'a.a. 2019-2020 le *"Indicazioni operative per le proposte di modifica di ordinamento, la redazione dei rapporti di riesame ciclico e dei documenti di progettazione per nuove istituzioni"* (cfr. verbale del 17/10/2018).

Il documento è stato pubblicato nella pagina web del PQ (sezione "Documenti di AQ") e trasmesso a: Rettore, Direttore Generale, Coordinatore NdV, Direttore del Dipartimento, Presidente della CPds, Presidenti dei CdS e, in C/C, componenti dei Gruppi di Gestione AQ.

#### ► consultazione con le interessate (stakeholders)

Come anticipato nella "Relazione sull'attività svolta – Anno 2017" tra le attività programmate per il 2018, il PQ nella riunione del 05/12/2018 ha approvato le *"Linee Guida per la Consultazione con le Parti Interessate (Stakeholders) interne ed esterne all'Università"*, concepite quale strumento a supporto dei Corsi di Studio, affinché il confronto con le parti interessate diventi un elemento strutturale e consolidato nei processi di progettazione e verifica dell'efficacia dei percorsi formativi. Quanto precede recepisce anche le raccomandazioni formulate più volte dal NdV in merito alla presenza di un confronto strutturato con le parti interessate ai fini della progettazione e aggiornamento dell'offerta formativa. Il documento è stato pubblicato nella pagina web del PQ (sezione "Documenti di AQ") ed è stato trasmesso a: Rettore, Prorettore, Direttore Generale, Delegato rettorale per la Didattica, Coordinatore del NdV, Direttore del Dipartimento e Presidenti dei CdS.

#### ► scheda di monitoraggio annuale (SMA)

Nella riunione del 26/06/2018 il PQ, facendo seguito alla richiesta formulata in tal senso dal Nucleo di Valutazione, ha approvato il documento *"Questionario di Autovalutazione del CdS e Scheda di Monitoraggio Annuale (a.a. 2016-2017)"* attraverso il quale ha chiesto ai Corsi di Studio, per il 2018, di affiancare il commento degli Indicatori di Monitoraggio Annuale della SMA nella SUA-CdS 2017-2018, con la compilazione di un questionario di autovalutazione consistente nei seguenti 7 quesiti:

1. Elencare in modo sintetico e per punti i processi che hanno subito mutamenti per effetto del precedente "Riesame interno".
2. Elencare in modo sintetico e per punti le attività collegiali dedicate al monitoraggio dei percorsi, al coordinamento didattico tra gli insegnamenti e alla verifica della loro coerenza con gli obiettivi formativi, in quali date/periodi sono state svolte e in quali documenti del CdS vengono rendicontate.
3. Elencare in modo sintetico e per punti le azioni intraprese in seguito all'analisi e alla discussione dei risultati dei Questionari per la rilevazione dell'opinione degli studenti, indicando in quali documenti del CdS vengono rendicontate. Elencare gli eventi/occasioni in cui i risultati della rilevazione e le azioni conseguentemente intraprese per il miglioramento continuo del percorso formativo sono state comunicate agli studenti, specificando la modalità.
4. Elencare in modo sintetico e per punti le modalità con cui il CdS interloquisce con la Commissione Paritetica docenti-studenti (CPds), fornendo le evidenze documentali da cui emergono tali collegamenti. Indicare, per ogni osservazione formulata dalla CPds, se essa ha avuto una ricaduta e quale ricaduta, fornendo eventualmente l'indicazione dell'evidenza documentale.
5. Elencare per punti gli strumenti messi a disposizione dal CdS (se esistenti) per permettere a studenti, docenti e altro personale di rendere note agevolmente le proprie osservazioni e proposte di miglioramento. Elencare (se esistenti) le procedure di cui dispone il CdS per gestire eventuali reclami degli studenti, specificando quale tipo di accessibilità ha ogni procedura.
6. Per ogni azione correttiva intrapresa, specificare il responsabile, l'indicatore o gli indicatori che misurano il raggiungimento degli obiettivi e la tempistica di verifica.
7. Ulteriori osservazioni



Il documento ha, nella seconda parte, fornito anche indicazioni specifiche per la compilazione del commento agli Indicatori di Monitoraggio Annuale (SMA); in particolare il PQ, in accordo con il NdV, ha individuato un gruppo minimo di indicatori, tra cui quelli di internazionalizzazione, da commentare "obbligatoriamente" e, in aggiunta a questi, ha invitato i Corsi di Studio a commentare gli indicatori che mostrassero valori sotto soglia rispetto ai dati degli anni precedenti o ai dati di benchmark, nonché gli indicatori ritenuti maggiormente significativi in relazione alle specificità di ciascun CdS.

Ferma restando la scadenza ANVUR del 31 dicembre per il caricamento del commento nella SUA-CdS, il PQ ha fissato due scadenze interne antecedenti per la compilazione del "Questionario di Autovalutazione del CdS e Scheda di Monitoraggio Annuale a.a. 2016-2017" (13 settembre) e l'inserimento del commento agli indicatori nella SUA-CdS (30 settembre), funzionali alla fruibilità delle informazioni da parte del Nucleo di Valutazione e della Commissione paritetica docenti-studenti per le rispettive Relazioni annuali 2018.

Il documento è stato pubblicato nella pagina web del PQ (sezione "Documenti di AQ") ed è stato trasmesso a: Direttore del Dipartimento, Presidenti dei CdS, componenti dei Gruppi di Gestione AQ e Presidente della CPds.

Il PQ ha, inoltre, organizzato un incontro con i Presidenti dei CdS e i componenti dei Gruppi di Gestione AQ, tenutosi il 05/07/2018 presso la Sala Professori della Palazzina Valitutti, per la presentazione del "Questionario di Autovalutazione del CdS e Scheda di Monitoraggio Annuale (a.a. 2016-2017)". In occasione dell'incontro sono state presentate anche le "Indicazioni del Presidio della Qualità sull'utilizzo dei risultati della Rilevazione dell'Opinione degli Studenti sulla qualità della didattica dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale da parte dei Corsi di Studio e dei singoli docenti" (vedi infra). Dell'incontro, che ha registrato una partecipazione piuttosto scarsa, è stato redatto un verbale che, con email del 09/07/2018, è stato trasmesso a tutti i destinatari dell'incontro e al Rettore, Prorettore, Direttore Generale, Coordinatore del NdV e pubblicato nella sezione "Attività formative" del sito web del PQ.

Nella riunione successiva alle scadenze del 13 e 30 settembre, tenutasi il 17/10/2018, il PQ ha effettuato una verifica di completezza dei documenti "Questionario di Autovalutazione del CdS e SMA (a.a. 2016-2017)", in vista della Relazione annuale della Commissione Paritetica docenti-studenti dalla quale è merso che i diversi Corsi, pur non avendo adottato tutti un identico approccio, hanno risposto ai quesiti del Questionario e commentato gli Indicatori di Monitoraggio annuale secondo il modello fornito dal PQ. Il PQ, nella medesima riunione ha anche effettuato una verifica del caricamento del Commento agli Indicatori nel SUA-CdS17, in seguito alla quale è stato inviato un sollecito ai Presidenti dei CdS mancanti.

#### ► **Rapporto Ciclico di Riesame**

Nel 2018 nessun Corso di Studio dell'Ateneo ha effettuato un Riesame Ciclico. Come previsto dalle vigenti "Linee guida per l'Accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari" dell'ANVUR, recepite nelle Linee guida del PQ per l'Assicurazione della Qualità "Il Rapporto Ciclico di Riesame (RCR) è redatto dal CdS con una periodicità non superiore ai 5 anni e in funzione della durata del CdS e comunque in uno dei seguenti casi:

- su richiesta dell'ANVUR, del MIUR o dell'Ateneo;
- in preparazione di una visita di accreditamento periodico;
- in presenza di forti criticità;
- in presenza dell'intervenuta necessità di modifiche sostanziali dell'ordinamento."

Il PQ, in considerazione del fatto che l'ANVUR ha programmato lo svolgimento della Visita di Accreditamento periodico presso l'Università per Stranieri di Perugia nel mese di novembre 2020 (vedi infra paragrafo "Il Presidio della Qualità e la Governance"), ha ritenuto opportuno, per evitare di appesantire eccessivamente il carico di lavoro dei Corsi di Studio, e anche su suggerimento della stessa Agenzia (cfr. verbale della riunione del



23/05/2018), rinviare all'a.a. 2018-2019 l'organizzazione del Riesame Ciclico di tutti i Corsi di Studio, che, in tal modo, non dovranno necessariamente ripetere un nuovo riesame prima della Visita. Questo rappresenta, quindi, uno degli ambiti sui quali il PQ ha programmato di orientare il proprio impegno nel 2019.

► **Relazione annuale della Commissione Paritetica docenti-studenti**

A premessa della trattazione di questo punto si evidenzia che nel 2018 sono state superate le vicissitudini che nel 2017 avevano caratterizzato la composizione della Commissione Paritetica docenti-studenti (cfr. Relazione sull'attività svolta – Anno 2017), sulla quale nel mese di aprile 2018 il PQ ha effettuato una formale ricognizione, dalla quale la CPds è risultata essere integralmente ricomposta in tutte le sue componenti (cfr. verbale della riunione del 12/04/2018).

Nella riunione del 26/06/2018, con un anticipo di quasi tre mesi rispetto all'anno precedente, il PQ ha approvato l'aggiornamento per il 2018 delle "Linee guida per la redazione della Relazione annuale della Commissione paritetica docenti-studenti", redatte in base al testo già introdotto a partire dal 2016, che è stato rivisto nelle scadenze e nelle quali è stata sottolineata l'importanza della valorizzazione del ruolo degli studenti. Il documento è stato pubblicato nella pagina web del PQ (sezione "Documenti di AQ") ed è stato trasmesso a: Direttore del Dipartimento e Presidente e componenti della CPds, con i Presidenti dei CdS in copia conoscenza.

Le scadenze interne previste nelle Linee guida in parola sono state successivamente prorogate, su iniziativa del Responsabile che, previa consultazione del Direttore del Dipartimento e del Presidente della CPds, ha stabilito nuove date a motivo di un ritardo nella disponibilità dei risultati delle rilevazioni dell'opinione di studenti e docenti sulla qualità della didattica e dei servizi a.a. 2017-2018 (cfr. verbale della riunione del 05/12/2018).

Il PQ ha, quindi, esaminato la Relazione annuale 2018 della CPds nella riunione del 05/12/2018 e, in esito a tale verifica, ha espresso apprezzamento per il lavoro prodotto dalla Commissione, che ha dimostrato di aver effettuato per ciascun CdS un'analisi approfondita degli ambiti di osservazione indicati nelle linee guida del PQ e di aver valorizzato il contributo degli studenti, sia nella componente studentesca della Commissione stessa, sia attraverso interlocutori che sono stati ascoltati per i diversi CdS; la CPds ha anche formulato interessanti proposte di miglioramento, che il PQ ha invitato i Presidenti di Corso a prendere in carico. Il PQ ha, inoltre, posto in evidenza che il modo in cui la Relazione in esame è stata redatta mostra una maggiore interazione fra la Commissione e i Corsi di Studio, proprio nella direzione auspicata dal Nucleo di Valutazione nelle "Raccomandazioni e suggerimenti" della Relazione annuale 2018.

► **Rilevazione dell'opinione degli studenti sulla qualità della didattica dei corsi di L e LM**

Nell'anno 2018 il PQ ha proseguito nel ruolo di coordinamento e supervisione di questo processo, curando gli aspetti di seguito dettagliati delle rilevazioni relative agli anni accademici 2016-2017, 2017-2018 e 2018-2019:

▪ rilevazione a.a. 2016-2017:

- per la prima volta con i risultati di questa rilevazione sono state applicate le modalità di elaborazione, comunicazione e pubblicazione dei risultati approvate dal Senato Accademico, su proposta del PQ, nella delibera del 3/05/2017. Tale elaborazione, già avvenuta nel mese di ottobre 2017 per i dati aggregati a livello di Ateneo e CdS, all'inizio del 2018 ha avuto ad oggetto i dati aggregati per singoli insegnamenti. Sebbene il numero dei questionari rilevati per l'a.a. 2016-17 sia notevolmente aumentato rispetto all'anno precedente (3624 questionari rispetto a 2717, quindi con un aumento di 907 unità) e sia migliorata la completezza della rilevazione (tutti gli insegnamenti sono stati rilevati), il PQ ha riscontrato il verificarsi di alcune anomalie nella rilevazione. Al fine di affrontare in maniera auspicabilmente risolutiva le criticità ancora irrisolte, seppure più volte affrontate, il PQ ha organizzato una riunione, tenutasi il 12/04/2018, alla quale sono state invitate a partecipare tutte le strutture amministrative coinvolte (Segreteria



Dipartimento e Servizio Segreteria Studenti, Sistemi Informativi e Programmazione, Qualità e Valutazione) e la Delegata del Rettore per le rilevazioni AVA delle opinioni dei docenti e degli studenti. Nel corso della riunione sono state individuate le diverse casistiche di problemi e identificati gli approfondimenti e gli interventi da porre in essere; è stata, inoltre, esaminata la questione dei dottorati (rilevazione e restituzione dei risultati per singolo insegnamento di tutti i dottorati) e la fattibilità di allargare la platea di utenti del questionario agli studenti iscritti a singoli insegnamenti e agli studenti Erasmus incoming.

Il dettaglio della trattazione è consultabile nel verbale del 12/04/2018 (specifico punto n. 5 all'o.d.g.); nei successivi verbali del 23/05/2018 (punto n. 1 all'o.d.g. "Comunicazioni") e del 26/05/2018 (punto n. 1 all'o.d.g. "Comunicazioni") è dato conto degli interventi posti in essere e di due ulteriori incontri finalizzati alla messa a regime del sistema, uno tenutosi il 16/05/2018 tra le strutture amministrative coinvolte e uno tenutosi il 31/05/2018 con il Cineca.

Le azioni poste in essere hanno esplicato i propri effetti a partire dal II semestre dell'a.a. 2017-2018 e sono entrate pienamente a regime con la rilevazione I semestre dell'anno accademico in corso.

La predetta fase di approfondimento, unitamente all'implementazione di un'ulteriore novità consistente nella comunicazione dei risultati individuali ai singoli docenti tramite inserimento nella propria area riservata del sito web di Ateneo, in luogo del precedente invio tramite email, ha comportato un dilatarsi delle tempistiche con cui i risultati della rilevazione sono stati portati a conoscenza dei singoli docenti (agosto 2018).

Novità di particolare rilievo applicata ai risultati della rilevazione 2016-2017 è stata, inoltre, il calcolo per la prima volta dell'indice sintetico (faccina sorridente – seria – triste) dei singoli insegnamenti e la conseguente redazione e pubblicazione della "tabella insegnamenti", nella quale per ogni insegnamento è riportato il nominativo del docente titolare e l'indice sintetico corrispondente.

Tale pubblicazione ha richiesto, come previsto nella citata delibera del Senato Accademico, la preventiva acquisizione dell'autorizzazione dei singoli docenti che, per i motivi sopra evidenziati, è stata richiesta nel mese di agosto contestualmente all'inserimento nell'area riservata di ciascun docente dei risultati del singolo insegnamento. Come riportato nei verbali del PQ del 17/10/2018 e del 05/12/2018 si è, a tale riguardo, verificata una criticità consistente nella mancata risposta alla richiesta di autorizzazione di un numero significativo di docenti, nonostante due reminder inviati dalla Servizio Programmazione, Qualità e Valutazione (12/09/2018 e 06/11/2018) e un sollecito del Segretario di Dipartimento (15/12/2018): ciò ha comportato un dilatarsi delle tempistiche per la pubblicazione della tabella nella quale, per i docenti che non hanno risposto, è stata riportata la dicitura "autorizzazione non pervenuta".

Le tempistiche per la elaborazione/comunicazione/pubblicazione dei risultati hanno costituito un terreno di miglioramento sul quale il PQ e la struttura amministrativa competente si sono impegnati, raggiungendo il risultato di una significativa anticipazione delle tempistiche all'inizio del 2019 con riguardo ai risultati aggregati a livello di singolo insegnamento della rilevazione a.a. 2017-2018 che sono stati resi disponibili all'inizio del mese di febbraio (come previsto nelle apposite Linee guida del PQ di cui si dirà a breve).

Per una esatta applicazione della regola stabilita dal Senato Accademico restano da anticipare anche le tempistiche della richiesta del consenso ai docenti dell'indice sintetico del relativo insegnamento nella "tabella insegnamenti" a prima che siano noti i risultati dell'indagine.



▪ rilevazione a.a. 2017-2018:

- nel mese di maggio 2018 è stata avviata la rilevazione per gli insegnamenti del secondo semestre a.a. 2017-2018 (data di apertura: 07/05/2018). Come già per il I semestre il PQ ha speso un notevole impegno nel coordinare e comunicare l'avvio della rilevazione, al fine di ottenere la massima collaborazione da parte dei docenti e favorire la partecipazione degli studenti.

In particolare le attività comunicative poste in essere nei confronti degli studenti, di seguito elencate, hanno avuto il duplice scopo di informarli delle novità introdotte a partire dal I semestre (apertura anticipata della rilevazione e compilazione in classe) e di incoraggiarli ad una partecipazione responsabile: invio di un'email informativa a tutti gli studenti (07/05/2018); invio di un'email ai rappresentanti degli studenti dei quali è stata chiesta la collaborazione, sia a stimolo dei colleghi sia per la segnalazione di eventuali problematiche (02/05/2018); realizzazione di una locandina affissa sulle porte delle aule; pubblicazione in Esse3WEB di un avviso destinato agli studenti.

Come per il I semestre il PQ ha, inoltre, predisposto una nota informativa per i docenti che ha inviato al Dipartimento con richiesta di trasmissione ai docenti del II semestre e successiva richiesta di invio di un reminder: il Dipartimento ha dato seguito ad entrambe le richieste con email del 04/05/2018 e del 15/05/2018;

- in quanto primo anno di applicazione delle citate novità introdotte dalle *Linee guida ANVUR per l'Accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari*" (versione del 10/08/2017), come già per il I semestre il PQ ha sottoposto a tutti i docenti un brevissimo questionario (quesiti: Ha provveduto a dedicare un momento durante le sue lezioni alla compilazione in classe del questionario da parte degli studenti? Se sì, in che data? Si sono riscontrate difficoltà? Se sì, quali?) utilizzando Google Moduli. Il PQ ha dato conto degli esiti di tale azione nel verbale del 26/06/2018.
- nel mese di settembre 2018 (30/09) si è chiusa la rilevazione a.a. 2017-2018 e si è, quindi, proceduto all'estrazione ed elaborazione dei risultati aggregati per Ateneo e Corso di Studio, che a causa di concomitanti scadenze gravanti sulla struttura amministrativa competente sono stati resi disponibili all'inizio del mese di novembre, determinando la necessità del lieve spostamento in avanti delle scadenze per la Relazione annuale 2018 della Commissione Paritetica docenti-studenti, di cui si è detto sopra;

▪ rilevazione a.a. 2018-2019:

nel mese di novembre 2018 è stata avviata la rilevazione per gli insegnamenti del I semestre dell'a.a. 2018-2019 (data di apertura: 26/11/2018). Anche per l'apertura di questa rilevazione sono state attuate le medesime attività comunicative implementate per il II semestre a.a. 2017-2018, descritte al punto precedente.

Il PQ si è impegnato anche sul fronte della valorizzazione dei risultati della rilevazione di cui trattasi, approvando il documento "*Indicazioni del PQ sull'utilizzo dei risultati della Rilevazione dell'opinione degli studenti sulla qualità della didattica dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale da parte dei Corsi di studio (CdS) e dei singoli docenti*", adottato nella riunione del 23/05/2018 anche in conseguenza di quanto emerso in occasione dell'audizione del Nucleo di Valutazione con il Responsabile del PQ tenutasi il 23/04/2018.

Il documento è stato pubblicato nella pagina web del PQ (sezione "Documenti di AQ") e inviato a: Rettore, Prorettore, Direttore Generale, Coordinatrice e membri del NdV, Direttore del Dipartimento, Segreteria del Dipartimento, Delegato del Rettore per la Didattica, Delegato del Rettore per la Rilevazione delle opinioni degli studenti, Presidenti dei CdS, componenti dei Gruppi di Gestione AQ per l'a.a. 2017-2018 e per l'a.a. 2018-2019, Presidente e membri della CPDs, rappresentanti degli studenti nei diversi organi.



Il documento è stato, inoltre, presentato in occasione dell'incontro con i Presidenti dei CdS e i componenti dei Gruppi di Gestione AQ, tenutosi il 05/07/2018 presso la Sala Professori della Palazzina Valitutti, per la presentazione del "Questionario di Autovalutazione del CdS e Scheda di Monitoraggio Annuale (a.a. 2016-2017)", di cui si è già detto.

#### **b) GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI TRA GLI ATTORI DEL SISTEMA DI AQ**

Nel corso dell'anno 2018 il PQ ha proseguito nello sforzo per il miglioramento della propria comunicazione verso gli altri attori del sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo; ciò principalmente attraverso:

- la comunicazione a tutti i soggetti di volta in volta interessati delle decisioni assunte dal PQ, ove necessario anche attraverso l'invio di estratti del verbale;
- la comunicazione agli attori interessati di novità di rilievo intervenute nel contesto di riferimento (es. pubblicazione degli indicatori di monitoraggio annuale; aggiornamento di documenti ANVUR);
- l'aggiornamento continuo della pagina web del PQ, nella quale sono tempestivamente pubblicati tutti i documenti approvati e sono presenti apposite sezioni dedicate alle riunioni (o.d.g., verbali e allegati), alle attività formative e ai documenti di AQ;
- l'implementazione del modello di verbalizzazione nel quale le Comunicazioni di apertura effettuate dal Responsabile danno evidenza, oltre che delle novità di rilievo intervenute in seguito all'ultima riunione, anche dell'attuazione delle decisioni assunte in precedenza.

Tale metodica consente di attuare la massima trasparenza verso gli stakeholders interni ed esterni circa l'attività del PQ.

Il Presidio ha influito sullo svolgimento dei flussi di comunicazione tra gli attori del sistema di AQ attraverso la propria attività di redazione e aggiornamento delle linee guida e indicazioni operative delle quali si è detto nel paragrafo precedente, che, regolando la sequenza dei passaggi di un processo, indirettamente, ne hanno determinato anche i flussi informativi connessi.

#### **c) IL PRESIDIO DELLA QUALITÀ E LA GOVERNANCE**

Ai sensi dell'art. 17, comma 1 dello Statuto e dell'art. 5, comma 1 del proprio Regolamento di funzionamento, il PQ sovrintende allo svolgimento delle procedure di AQ, in attuazione degli indirizzi formulati dagli Organi di governo nelle Politiche della Qualità per la didattica, la ricerca e la terza missione e nel Piano Strategico di Ateneo. La presente Relazione costituisce un dettagliato rendiconto *ex-post* dell'attività posta in essere nel 2018 dal PQ nell'espletamento delle proprie funzioni.

Nel Corso del 2018 è intervenuto un cambiamento nella Governance dell'Università per Stranieri di Perugia con l'elezione e la successiva nomina ministeriale della Rettrice, prof.ssa Giuliana Grego Bolli, che ha assunto la carica a decorrere dal 1 novembre 2018, a conclusione del mandato del Rettore uscente, prof. Giovanni Paciullo; tra fine 2018 e inizio 2019 si è verificato, inoltre, un avvicendamento nell'incarico di Direttore Generale, che è stato assunto dal dott. Simone Olivieri.

Nel corso dell'anno 2018 il PQ ha interagito, principalmente nella persona del proprio Responsabile, con il Rettore e il Direttore Generale in tutte quelle occasioni in cui ha ravvisato la necessità di interpellarli, chiederne il supporto e/o un intervento ovvero rendere loro conto delle attività in corso di svolgimento.



Il PQ ha, inoltre, tenuto gli Organi di Governo informati, attraverso l'invio di apposite comunicazioni aventi ad oggetto la propria attività di organizzazione e monitoraggio dei processi di AQ, le iniziative formative realizzate e la pubblicazione di documenti o dati esterni rilevanti (ad esempio gli Indicatori ANVUR di sede); di tali comunicazioni è stata data evidenza nelle "Comunicazioni" dei verbali delle riunioni immediatamente successive.

Nel mese di maggio 2018 l'ANVUR ha invitato l'Ateneo a partecipare attraverso una propria delegazione ad un incontro preliminare alla Visita di accreditamento periodico. In vista di tale incontro il Rettore ha convocato una riunione preparatoria alla quale hanno preso parte il Direttore Generale, il Delegato del Rettore per la Ricerca, il Coordinatore del NdV, il Responsabile del PQ, il Direttore del Dipartimento, i Presidenti (o loro delegati) dei Corsi di Studio COMIIP, COMPSI, RICS, ITAS, PRIMI, TRIN e personale tecnico amministrativo delle strutture di supporto alla didattica coinvolte nei processi AVA. In tale occasione il Responsabile del Presidio, su invito del Rettore, ha presentato, con l'aiuto di slide, le fasi della visita di accreditamento periodico e dei requisiti di AQ.

L'incontro con ANVUR è avvenuto il 15/05/2018, presso la sede dell'Agenzia e per l'Ateneo vi hanno preso parte il Rettore, il Direttore Generale, i Delegati del Rettore per la Didattica e la Ricerca, il Coordinatore del NdV, il Responsabile del PQ e personale tecnico-amministrativo dei servizi di supporto. In esito all'incontro è stato concordato che la Visita di Accreditamento periodico si svolgerà presso il nostro Ateneo nella settimana 9-13 novembre 2020; degli esiti dell'incontro, con particolare riguardo alle date stabilite per la Visita, il Rettore ha dato informazione tramite email a docenti, personale amministrativo e rappresentanti degli studenti, su suggerimento del PQ (cfr. punto n. 1 all'o.d.g. "Comunicazioni" nei verbali del 23/05/2018 e del 26/06/2018).

Un importante momento di incontro con gli Organi di Governo, nel quale è stato fatto un punto della situazione sul sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo ed è stata data una lettura critica agli Indicatori ANVUR di sede, è stata la riunione congiunta di Senato Accademico e Consiglio di Amministrazione, tenutasi il 04/12/2018 presso la Sala del Consiglio di Palazzo Gallenga, appositamente convocata per l'audizione del Coordinatore del Nucleo di Valutazione e del Responsabile del PQ. L'intervento del Responsabile del Presidio ha avuto ad oggetto gli indicatori ANVUR di sede e l'architettura del sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo a partire dalle Linee guida del Presidio per l'Assicurazione della Qualità; l'intervento del Coordinatore del Nucleo di Valutazione ha trattato delle raccomandazioni e dei suggerimenti formulati dal Nucleo nell'ultimo triennio ed ha esaminato alcuni esempi di recepimento delle indicazioni e, viceversa, ambiti di miglioramento segnalati dal Nucleo di Valutazione tuttora permanenti. Lo svolgimento di questo incontro, ha rappresentato l'avvio di un impegno attivo degli Organi di Governo nella direzione di una più attenta verifica e discussione collegiale dell'efficacia del sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo, peraltro in linea con quanto raccomandato dal Nucleo di Valutazione nella Relazione annuale 2018.

#### **d) IL PRESIDIO DELLA QUALITÀ E IL NUCLEO DI VALUTAZIONE**

Il PQ recepisce le indicazioni formulate dal Nucleo di Valutazione e ne tiene conto nella programmazione delle proprie attività, ai fini del miglioramento continuo del sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo.

Questo processo ha avuto nel 2018 tre momenti salienti:

1. l'audizione del Nucleo di Valutazione con il Responsabile del PQ tenutasi il 23/04/2018 (cfr. verbale della riunione del 23/05/2018);
2. l'approvazione della Relazione annuale 2018 – parte prima, nella quale il Nucleo di Valutazione valuta l'efficacia della gestione del processo di rilevazione dell'opinione degli studenti dei Corsi di L e LM sulla qualità della didattica da parte del PQ e delle altre strutture di AQ (cfr. verbale della riunione del 23/05/2018);



3. l'approvazione della Relazione annuale 2018 – parte terza, nella quale il Nucleo di Valutazione valuta il Sistema di Assicurazione della Qualità della didattica e della ricerca a livello di Ateneo, dei CdS e dei Dipartimenti (cfr. verbale della riunione del 05/12/2018).

Su richiesta del Nucleo di Valutazione il PQ ha, inoltre, richiesto ai Corsi di Studio la compilazione del "Questionario di Autovalutazione del CdS e Scheda di Monitoraggio Annuale (a.a. 2016-2017)" di cui si è già detto.

Il PQ ha peraltro proseguito nello sforzo volto a tenere il Nucleo costantemente informato della propria attività, attraverso l'invio al Coordinatore o al servizio di supporto di estratti dei propri verbali ovvero di comunicazioni riguardanti attività formative-informative, processi di AQ in corso o la redazione di documenti volti alla definizione di indicazioni operative e scadenze per gli attori dei processi di AQ.

Attraverso la presente Relazione il Presidio intende fornire al Nucleo di valutazione un più puntuale ed esaustivo rendiconto della propria attività svolta nell'anno 2018.

La collaborazione costruttiva tra Nucleo di Valutazione e PQ che, pur nel rispetto delle rispettive sfere di competenza, è stata attuata nell'anno 2018, è da ascriversi anche alle numerose occasioni di scambio e confronto tra il Coordinatore del Nucleo e il Responsabile del Presidio.

## **e) ULTERIORI AMBITI DI AZIONE**

### **1. Attività formative**

Come rendicontato nella precedente Relazione il PQ ha attuato nel 2017 un notevole sforzo volto alla strutturazione dei processi di Assicurazione della Qualità, che si è tradotto anche nella realizzazione di numerosi incontri finalizzati a formare/informare, coinvolgere e responsabilizzare gli attori del sistema di AQ di volta in volta interessati, che ha continuato a produrre i suoi effetti anche nel 2018.

Anche nel 2018 il PQ ha attuato il medesimo approccio organizzando un incontro, di cui si è già detto, con i Presidenti dei CdS e i componenti dei Gruppi di Gestione AQ, tenutosi il 05/07/2018 presso la Sala Professori della Palazzina Valitutti, per introdurre le due novità rappresentate dalle *"Indicazioni del PQ sull'utilizzo dei risultati della Rilevazione dell'opinione degli studenti sulla qualità della didattica dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale da parte dei Corsi di studio (CdS) e dei singoli docenti"* e dal *"Questionario di Autovalutazione del CdS e Scheda di Monitoraggio Annuale (a.a. 2016-2017)"*.

Il responsabile del PQ è, inoltre, intervenuto all'incontro formativo con i rappresentanti degli studenti, organizzato dal Servizio Organi Collegiali e tenutosi l'11/10/2018 presso la Palazzina Lupattelli, avente ad oggetto la partecipazione studentesca negli organi di Ateneo e dipartimentali. In quell'occasione ha presentato, con l'aiuto di slide, l'architettura del sistema di Assicurazione della Qualità e i principali documenti ad essa connessi.

Informazioni e documenti riguardanti i predetti incontri sono consultabili nella sezione "Attività formative" della pagina web istituzionale del PQ.

Il Responsabile del Presidio della Qualità, in occasione della citata riunione tenutasi nel mese di maggio 2018 in vista dell'incontro con ANVUR preliminare alla Visita di accreditamento periodico, ha illustrato ai presenti, come sopra riportato, le fasi della visita di accreditamento periodico e i requisiti di AQ definiti nelle Linee guida per





l'Accreditamento periodico della sedi e dei corsi di studio universitari (ANVUR – agosto 2017); i materiali presentati sono stati successivamente inviati a tutti i presenti dal servizio di supporto.

Nel corso del 2018 i componenti del PQ hanno, infine, preso parte alle seguenti attività formative esterne al fine di rafforzare le proprie competenze e trovare proficue occasioni di confronto:

- "Incontro con i Nuclei di Valutazione e gli Uffici di Supporto" organizzato dall'ANVUR sul tema della performance (ANVUR – 9 febbraio 2018); partecipante: dott.ssa Angela Taticchi;
- Assemblea Generale CODAU sul tema "L'Assicurazione della qualità oltre l'accREDITamento" (Roma - 22 febbraio 2018); partecipanti: dott.ssa Loredana Priolo e dott.ssa Angela Taticchi.

Onde mettere a frutto tali esperienze formative in termini di promozione della cultura della qualità, i componenti che vi hanno preso parte hanno condiviso le informazioni e i materiali presentati negli incontri (cfr. verbali del 21/02/2018 e del 12/04/2018).

Il Presidio della Qualità intende in questo ambito farsi promotore nelle opportune sedi istituzionali della realizzazione nel 2019 di almeno un'iniziativa di formazione, con formatore esterno, su tematiche da definire, inerenti l'Assicurazione della Qualità, anche alla luce del fatto che l'Ateneo, su richiesta del PQ, ne ha già inserito la previsione nel proprio "Piano della formazione 2018-2019".

## 2. Valorizzazione del ruolo attivo degli studenti

Su questo fronte il PQ nel 2018 ha cercato di proseguire nel percorso intrapreso negli anni precedenti, volto a rendere progressivamente gli studenti sempre di più protagonisti attivi e consapevoli dei processi di Assicurazione della Qualità.

Quanto precede agendo sia direttamente nei confronti degli studenti, ai quali sono state indirizzate le descritte attività comunicative poste in essere all'avvio semestrale della rilevazione dell'opinione degli studenti, nonché l'intervento del Responsabile del Presidio all'incontro formativo di cui al punto precedente; sia nei confronti degli altri attori dei processi di AQ, nel senso di far capire l'importanza del coinvolgimento degli studenti e della valorizzazione delle loro opinioni nelle opportune sedi.

Rispondono alla finalità di valorizzazione del ruolo attivo degli studenti, anche tutte le attività, di cui si è detto, poste in essere dal PQ per il buon funzionamento della rilevazione dell'opinione degli studenti dei Corsi di L e LM sulla qualità della didattica e l'utilizzo proficuo dei relativi risultati.



### 3. Ambiti di miglioramento

Il PQ ravvisa la presenza di alcuni ambiti di miglioramento che intende, in questa sede, portare all'attenzione degli Organi di Governo e sui quali si impegna ad orientare gli sforzi, per quanto di propria competenza, nell'anno 2019.

Una significativa lacuna nel sistema di Assicurazione della Qualità, già messa in evidenza dal Presidio della Qualità nella precedente Relazione sull'attività svolta – Anno 2017, nonché reiteratamente segnalata dal Nucleo di valutazione, da ultimo nella Relazione annuale 2018, è costituita dall'assenza di un **Regolamento di Dipartimento**.

Costituiscono, inoltre, terreni di miglioramento per il consolidamento e il raggiungimento di un livello di crescente di maturità del sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo, che il PQ individua anche tenendo conto delle osservazioni formulate dal Nucleo di valutazione nella Relazione annuale 2018:

- le tempistiche dei processi di AQ, nel senso della opportunità di una migliore programmazione delle attività, a partire dalle scadenze interne fissate dal PQ in relazione ai processi di AQ e dalla programmazione didattica del Dipartimento, che consenta tempistiche più distese nello svolgimento delle attività di processo;
- il sistema di Assicurazione della Qualità a livello dei CdS, che, sebbene progressivamente rafforzatosi negli ultimi anni, manca ancora *"di sistematicità nell'organizzazione dei processi, soprattutto per quanto concerne il monitoraggio delle azioni che si dichiara di intraprendere"* (cit. Relazione Annuale 2018 del Nucleo di valutazione). La strutturazione dei processi di Assicurazione della Qualità all'interno dell'Ateneo è, infatti, iniziata con un certo ritardo e conseguentemente i CdS non sono ancora giunti allo stesso grado di strutturazione raggiunto in Atenei che hanno consolidato con maggiore rapidità il proprio sistema di AQ;
- il sistema di Assicurazione della Qualità a livello Dipartimentale, sia per quanto riguarda la mancanza di una strutturazione sistematica di attività di programmazione, verifica e controllo dei processi di competenza, sia nello specifico settore della ricerca, con riguardo all'assenza di evidenze formali dello svolgimento di attività sistematiche di monitoraggio e di individuazione di interventi migliorativi;
- la diffusione capillare della cultura dell'AQ: infatti la conoscenza della normativa AVA, del sistema di AQ di Ateneo e dei processi di AQ, che può dirsi ormai consolidata negli attori direttamente coinvolti, dovrà a tendere diventare minimo comune denominatore di tutta la comunità universitaria (personale docente, studenti e personale amministrativo).



#### 4. Attività programmate per il 2019

In considerazione di quanto finora descritto in merito all'attività svolta, ai risultati raggiunti e alle criticità permanenti e tenendo conto delle indicazioni formulate dal Nucleo di Valutazione (audizione con il Responsabile del PQ del 23/04/2018 e Relazione annuale 2018) il PQ ha in programma di orientare la propria attività futura verso i seguenti obiettivi:

- continuare nell'attività di organizzazione e coordinamento dei processi di Assicurazione della Qualità, a partire dall'aggiornamento delle proprie linee guida, avendo come obiettivi il miglioramento delle tempistiche e la sistematizzazione dei processi di Assicurazione della Qualità, definendo un cronoprogramma che a priori consenta di programmare in modo coordinato le attività e le scadenze dei diversi attori del sistema di Assicurazione della Qualità;
- potenziare il proprio impegno nel monitoraggio dei processi di Assicurazione della Qualità, sia nel senso della verifica della corretta applicazione di quanto previsto nelle proprie linee guida e indicazioni operative, sia a supporto dei Corsi di Studio per favorire la maturazione di un approccio sempre più efficace ai processi di AQ;
- realizzare, ai fini di cui al punto precedente, un'indagine specificamente finalizzata alla verifica del recepimento da parte dei Corsi di Studio delle indicazioni formulate dal Nucleo di Valutazione e dalla Commissione Paritetica docenti-studenti nelle rispettive Relazioni annuali 2018, nonché dell'utilizzo dei risultati della Rilevazione dell'opinione degli studenti sulla qualità della didattica a.a. 2017-2018. Alla data di redazione della presente Relazione è già stato dato avvio alla realizzazione di tale indagine attraverso la predisposizione, con Google Moduli, di un questionario sottoposto ai presidenti dei CdS con la richiesta di compilazione entro il 02/04/2019;
- organizzare e coordinare la stesura di un Rapporto di Riesame Ciclico da parte dei Corsi di Studio attivi presso l'Ateneo nell'a.a. 2018-2019;
- organizzare un incontro formativo/informativo con ANVUR propedeutico alla Visita di accreditamento periodico e rivolto a tutta la comunità universitaria;
- continuare ad esercitare un ruolo attivo nella formazione/informazione, anche facendosi promotore nelle opportune sedi istituzionali di una o più iniziative di formazione, con formatore esterno, su tematiche da definire, inerenti l'Assicurazione della Qualità, che potrebbe, ad esempio avere ad oggetto il processo di riesame ciclico;
- porre in essere attività comunicative volte ad informare capillarmente la comunità universitaria delle modalità di svolgimento della Visita di accreditamento periodico;
- proseguire nello sforzo già avviato volto alla valorizzazione della partecipazione attiva degli studenti ai processi di Assicurazione della Qualità;
- monitorare l'attività di ricerca in vista della prossima VQR.



Allegato 1

**Riunioni 2018 del Presidio della Qualità di Ateneo: ARGOMENTI ALL'O.D.G.**

<b>DATA</b>	<b>O.D.G.</b>
<b>15 gennaio 2018 - P</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Comunicazioni</li><li>2. Istituzione del Corso di Laurea Triennale in "Made in Italy, cibo e ospitalità": validazione dell'ordinamento e del documento di progettazione del CdS</li><li>3. Varie ed eventuali</li></ol>
<b>30 gennaio 2018 - T</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Comunicazioni</li><li>2. Proposte di modifica di ordinamento dei Corsi di Laurea Magistrale COMPSI, ITAS e RICS: verifica</li><li>3. Varie ed eventuali</li></ol>
<b>21 febbraio 2017 - P</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Comunicazioni</li><li>2. Linee guida del Presidio della Qualità per la compilazione delle schede degli insegnamenti - aggiornamento 2018</li><li>3. Linee guida del Presidio della Qualità per la compilazione della SUA-CdS a.a. 2018-2019</li><li>4. Aggiornamento della Linee guida del Presidio della Qualità per l'Assicurazione della Qualità</li><li>5. Corso di Laurea Triennale in "Made in Italy, cibo e ospitalità": verifica della SUA-CdS</li><li>6. Varie</li></ol>
<b>12 aprile 2018 - P</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Comunicazioni</li><li>2. Relazione del Presidio della Qualità sull'attività svolta - Anno 2017</li><li>3. Ricognizione sull'attuale composizione della Commissione Paritetica docenti-studenti, con particolare riferimento alla componente studentesca</li><li>4. Incontro preliminare ANVUR-Unistrapg propedeutico alla visita di accreditamento periodico</li><li>5. Rilevazione dell'opinione degli studenti sulla qualità della didattica dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale: criticità rilevate nell'elaborazione dei risultati a.a. 2016-2017 e avvio rilevazione II semestre a.a. 2017-2018</li><li>6. Varie</li></ol>
<b>23 maggio 2018 - P</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Comunicazioni</li><li>2. Nucleo di Valutazione: incontro con il Responsabile del PQ e approvazione della Relazione annuale 2018 (riferita all'anno 2017) - I parte (rilevazione dell'opinione degli studenti e dei laureandi)</li><li>3. Indicazioni del PQ sull'utilizzo dei risultati della Rilevazione dell'opinione degli studenti sulla qualità della didattica.</li><li>4. Monitoraggio SUA-CdS a.a. 2018-2019</li><li>5. Varie</li></ol>
<b>26 giugno 2018 - P</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Comunicazioni</li><li>2. Questionario di Autovalutazione del CdS e Scheda di Monitoraggio Annuale (a.a. 2016-2017)</li><li>3. Linee guida per la redazione della relazione annuale della Commissione Paritetica docenti-studenti (anno 2018)</li><li>4. Varie ed eventuali</li></ol>
<b>17 ottobre 2017 - P</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Comunicazioni</li></ol>



	<ol style="list-style-type: none"><li>2. Indicazioni operative e scadenze per le proposte di modifica di ordinamento, la redazione dei RCR e dei documenti di progettazione per nuove istituzioni a.a. 2019/2020</li><li>3. Linee guida del Presidio della qualità per l'Assicurazione della Qualità: aggiornamento</li><li>4. Varie ed eventuali</li></ol>
<b>5 dicembre 2018 - P</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Comunicazioni</li><li>2. Relazione annuale 2018 del Nucleo di Valutazione di Ateneo</li><li>3. Esame della Relazione annuale della Commissione Paritetica docenti-studenti 2018</li><li>4. Linee guida del Presidio della Qualità per la compilazione della SUA-CdS a.a. 2019-2020</li><li>5. Linee guida del Presidio della Qualità per la consultazione delle parti sociali</li><li>6. Composizione dei Consigli di Corso: osservazioni</li><li>7. Varie ed eventuali</li></ol>



**Riunioni 2018 del Presidio della Qualità di Ateneo: PRESENZE**

	Riunione in presenza 15/01/2018	Riunione telematica 30/01/2018	Riunione in presenza 21/02/2018	Riunione in presenza 12/04/2018	Riunione in presenza 23/05/2018	Riunione in presenza 26/06/2018	Riunione in presenza 17/10/2018	Riunione in presenza 05/12/2018
ANDREANI Monia	P	P	P	P	P	-	-	-
BISCARINI Chiara	P	AG	P	AG	AG	P	AG	P
CAPECCHI Giovanni	P	P	P	AG	AG	P	P	AG
DI DOMENICO Elisa	P	A	P	P	P	P	P	P
PRIOLO Loredana	P	P	P	P	P	P	P	P
TATICCHI Angela	P	P	P	P	P	P	P	P
VANNINI Giulio	P	P	P	P	P	P	P	P
AG= assenza giustificata A= assenza								



**Processi di AQ 2018 – Prospetto cronologico**

	gen-18	feb-18	mar-18	apr-18	mag-18	giu-18	lug-18	ago-18	set-18	ott-18	nov-18	dic-18
Aggiornamento linee guida del PQ per l'Assicurazione della Qualità										Linee guida del PQ		
Compilazione SUA-CdS a.a. 2018-2019		Linee guida del PQ			Monitoraggio				Comunicazione dati/indicazioni per la compilazione dei quadri in scadenza 30/09/2018			
Istituzione MICO a.a. 2018-2019	Validazione dell'ordinamento e del documento di progettazione del Cds	Verifica SUA-CdS										
Modifiche ordinamento Cds COMPSI, ITAS, RICS a.a. 2018-2019	Verifica proposte											
Compilazione delle schede degli insegnamenti a.a. 2018-2019		Linee guida del PQ										
Relazione annuale CPds						Linee guida del PQ						Verifica
Relazione annuale del NdV					Recepimento Relazione NdV 2018 - parte I						Recepimento Relazione NdV 2018 completa	
Nuove istituzioni / modifiche ordinamento a.a. 2019-2020										Linee guida del PQ		
Monitoraggio annuale dei Cds						Questionario di autovalutazione e SMA				Verifica di completezza		
Consultazione parti interessate da parte dei Cds												Linee guida del PQ
Rilevazione dell'Opinione degli studenti sulla qualità della didattica a.a. 2016-2017			Risultati aggregati per singolo insegnamento (comunicazione a NdV - Presidenti Cds - Direttore. Dip)	Soluzione problemi tecnici rilevazione						Inserimento risultati singolo insegnamento nell'area riservata dei docenti	Pubblicazione tabella insegnamenti	
Rilevazione dell'Opinione degli studenti sulla qualità della didattica a.a. 2017-2018					Apertura rilevazione II semestre	Linee guida del PQ utilizzo risultati	Questionario ai docenti su avvenuta compilazione in classe e criticità emerse				Risultati aggregati per per Ateneo e Cds (comunicazione e pubblicazione)	
Rilevazione dell'Opinione degli studenti sulla qualità della didattica a.a. 2018-2019											Apertura rilevazione I semestre	
Relazione annuale sull'attività svolta - anno 2017				Approvazione (riunione 12/04/2018)								
Compilazione SUA-CdS a.a. 2019-2020												Linee guida del PQ