

**Verbale
Nucleo di Valutazione di Ateneo**

12 giugno 2015

*Audizione
Presidio di Ateneo per la Qualità della Didattica e della Ricerca
Commissione Paritetica Docenti Studenti*

Con inizio alle ore 9:30 e chiusura alle ore 11:15 del 12 giugno 2015, il Nucleo di Valutazione dell'Università per Stranieri di Perugia termina, con la stesura del verbale, l'audizione (Conference Call) con il Presidio di Ateneo per la Qualità della Didattica e della Ricerca (di seguito Presidio) e con la Commissione Paritetica Docenti Studenti (di seguito Commissione Paritetica) come da convocazione concordata fra i membri e inviata in data 29 maggio 2015 (Prot. n. 4147 del 29.05.2015).

Partecipano all'audizione i seguenti componenti del Nucleo di Valutazione:

- il Coordinatore, prof.ssa Floriana Calitti,
- la prof.ssa Valeria Ruggiero,
- la dott.ssa Clara Coviello,
- la sig.ra Francesca Ghezzeo.

Il prof. Adriano Rocucci e il dott. Ignazio Portelli risultano assenti giustificati.

Mentre per la Commissione Paritetica il prof. Salvatore Cingari, in qualità di Presidente e per il Presidio, il prof. Valerio De Cesaris, in qualità di Responsabile.

La prof.ssa Calitti, il prof. Cingari e la sig.ra Ghezzeo sono riuniti presso l'ufficio del Servizio Programmazione, Qualità e Valutazione (Palazzo Gallenga, Università per Stranieri di Perugia), mentre la prof.ssa Ruggiero, il prof. De Cesaris e la dott.ssa Coviello sono collegati via Skype dalle proprie postazioni.

Sono presenti, altresì, il Responsabile, dott.ssa Emanuela Silveri, ed i collaboratori del Servizio Programmazione, Qualità e Valutazione.

Si procede, quindi, con la discussione del punto all'O.d.G. "Relazione annuale dei Nuclei di Valutazione interna (D.Lgs. 19/2012, articoli 12 e 14) – seconda parte. Audizione con il Responsabile del Presidio della Qualità e con il Presidente della Commissione Paritetica docenti-studenti." di cui alla convocazione.

A) La prof.ssa **Ruggiero** chiede al prof. De Cesaris se, ai fini dell'accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di laurea, esiste un documento in merito alle linee strategiche di programmazione dell'Università per Stranieri di Perugia oppure qual è lo stato dell'arte. Il prof. **De Cesaris** comunica che il Presidio sta predisponendo un documento dal titolo "Linee guida per le politiche di assicurazione della qualità di Ateneo" che riguarda le politiche di qualità della didattica e della ricerca, nonché il tema della terza missione. La redazione del testo definitivo del documento sopra citato sarà terminata entro il mese di luglio p.v. Tale documento sarà sottoposto all'esame degli organi di Ateneo e si auspica che sia ritenuto utile per le strategie di Ateneo. Il prof. De Cesaris rappresenta, inoltre, che la composizione del Presidio ha subito alcune modifiche negli ultimi tempi e che, quindi, in questo periodo, ha lavorato in condizioni non ottimali ed evidenzia,

dunque, la necessità di un supporto amministrativo da parte del nuovo *Servizio Programmazione, Qualità e Valutazione*, che dovrà essere definito.

La dott.ssa **Coviello** precisa che la predisposizione di un documento sulle modalità organizzative per la messa in atto di strategie di assicurazione della qualità ha come presupposto che gli organi di governo di Ateneo abbiano definito obiettivi e strategie. Il prof. De Cesaris precisa che non è intenzione del Presidio sovrapporsi agli organi di governo, ma che in attesa che gli organi di Ateneo predispongano un documento strategico, si è ritenuto di redigere un documento utile agli organi stessi per individuare le linee strategiche.

La dott.ssa **Coviello** suggerisce di comunicare al Rettore che il Nucleo ha preso atto della mancanza delle linee strategiche sulla programmazione. Tale documento è importante perché richiesto dalla CEV in caso di visita in loco. Il Presidio non può effettuare una politica della qualità se mancano le linee strategiche.

B) La prof.ssa **Ruggiero** chiede al prof. De Cesaris le modalità con cui il Presidio coordina le attività di assicurazione della qualità dell'Ateneo riguardo ai Corsi di studio, alla didattica e alla ricerca. Il prof. **De Cesaris** comunica che il rapporto tra Presidio e corsi di studio, ovvero l'interazione tra Presidio e Presidenti dei Corsi di studio, è stato più intenso nel momento del riesame. In particolare, nell'ambito del secondo riesame (anno 2014), il Presidio, attraverso una fase di dialogo che è durata circa due mesi, ha potuto fare osservazioni molto puntuali e dettagliate, anche ai fini di un miglioramento delle schede di riesame, in quanto le stesse sono pervenute in tempo utile.

Per quanto riguarda l'ultimo riesame (2015), il Presidio ha effettuato un lavoro approssimativo perché le schede sono pervenute con notevole ritardo a causa di adempimenti burocratici e non si è avuta la possibilità di controllo sul processo.

In merito all'opinione degli studenti sulla qualità della didattica, il Presidio, in assenza di un supporto amministrativo e in conseguenza alle varie modifiche della propria composizione, non ha svolto un ruolo di interazione, ma ha esaminato la relazione della Commissione Paritetica. A questo proposito la prof.ssa **Ruggiero** osserva che tra gli adempimenti del Presidio non è prevista la "valutazione", bensì la verifica dell'esistenza di effetti conseguenti a una autovalutazione all'interno sia dei rapporti di riesame sia della relazione della Commissione Paritetica.

La prof.ssa **Calitti** ricorda che il Nucleo ha notato che nelle schede di riesame di due Corsi di studio non sono state prese in considerazione la relazione della Commissione Paritetica e i risultati dell'opinione degli studenti. Il Presidio dovrebbe sottolineare questo aspetto.

La prof.ssa **Ruggiero** rileva che emerge il problema relativo alla interazione tra i vari organi, segnatamente tra il Presidio e gli organi di Ateneo (tant'è che manca una linea strategica) e tra il Presidio e gli organismi che devono essere coordinati dallo stesso. Il Presidio ha il compito di stabilire la tempistica di tutte le varie fasi, nonché il flusso del processo e il monitoraggio degli effetti di tale processo. Prosegue dicendo che è stato fatto un ottimo lavoro per quanto riguarda la procedura on line della rilevazione dell'opinione sulla qualità della didattica. Tuttavia, nella relazione del Nucleo in merito all'opinione degli studenti per l'anno accademico 2013/2014, sono state sottolineate alcune criticità già menzionate nelle precedenti relazioni; il reiterarsi di tali criticità potrebbe far pensare ad una mancanza di diffusione degli esiti della rilevazione durante l'anno e la mancanza di adeguate misure correttive.

Il prof. **De Cesaris** rende noto che in Consiglio di Dipartimento è stato affrontato il problema concernente gli studenti che non possiedono basi linguistiche sufficienti per l'accesso ai Corsi di laurea e la conseguente attivazione dei lettori di lingua italiana. Le lezioni di tali lettori risultavano sovrapporsi alle lezioni degli studenti. Nelle more di un approfondimento sul tema

dell'obbligatorietà o meno di tali lettorati, la problematica ha trovato soluzione in una migliore organizzazione dell'orario delle lezioni al fine di permettere agli studenti stranieri di frequentare i lettorati senza perdere le lezioni dei vari insegnamenti. Infatti, secondo il prof. De Cesaris, proprio perché il Nucleo e la Commissione Paritetica avevano segnalato questo problema, è stato emanato un provvedimento che ha avuto il suo effetto nell'attuale anno accademico. Auspica, inoltre, uno snellimento del sistema in modo che i processi non vengano recepiti come meri adempimenti burocratici oppressivi provenienti dall'esterno, ma siano ritenuti processi utili con ricadute positive.

In quest'ottica, e per permettere che il flusso informativo vada a regime, la prof.ssa Calitti auspica che l'interazione con i Presidenti dei Corsi di studio e il Presidio di Assicurazione della Qualità sia maggiore anche attraverso il Delegato alla didattica.

La prof.ssa **Ruggiero**, come già detto in precedenza, rammenta, come previsto dal Sistema di misurazione e valutazione della performance (pag.17) dove vengono dettagliati i compiti del Presidio, che uno degli adempimenti del Presidio è quello di mappare i processi, ovvero di capire per ogni processo quale sia il flusso che deve seguire, definire il flusso e le tempistiche. Il prof. **De Cesaris** si augura che arrivi un riconoscimento delle azioni e delle proposte/ricieste del Presidio.

C) Per quanto riguarda la promozione della qualità, il prof. **De Cesaris** ricorda che è stata effettuata un'analisi dettagliata dei risultati della VQR successivamente alla pubblicazione dei relativi risultati nel luglio 2013, con l'intento di segnalare a tutti i docenti quali sono stati i problemi nella presentazione dei prodotti, quali sono le tipologie di prodotti meglio considerate ecc. Gli esiti di questa analisi non sono stati sottoposti agli organi di governo, ma sono stati illustrati in una riunione (conferenza di Ateneo – non c'è verbale) indetta dal Presidio Assicurazione della Qualità, prof.ssa Calitti, se stesso all'epoca come Delegato rettorale alla Ricerca, con il Rettore, prof. Paciullo, il Direttore di Dipartimento, prof. Fedi e i docenti, individuando per ogni settore scientifico i problemi riscontrati. Il prof. De Cesaris, in qualità di Delegato per la Ricerca, ha trasmesso tali dati a tutti precisando, inoltre, che nel sito istituzionale di Ateneo non sono stati pubblicati.

La prof.ssa **Calitti** ricorda che durante l'assemblea generale di Ateneo svolta nel mese di ottobre 2014 è stato sottolineato il fatto che l'esito della VQR ha ricadute reali da un punto di vista economico finanziario sulla ripartizione del FFO delle Università a ordinamento speciale. Inoltre, ha sottolineato che la quantità dei prodotti da presentare da parte delle Università ai fini della VQR non permette di fare una comparazione equilibrata e questo ha amplificato il dato negativo.

La dott.ssa **Coviello** rileva che le azioni intraprese andavano deliberate dagli Organi Accademici con l'assunzione dell'impegno politico di definire le azioni concrete da realizzare al fine di assicurare il miglioramento continuo dell'efficacia delle stesse. Segnala, inoltre, che occorre continuare a far cultura della qualità con incontri attraverso i quali diffondere i dati e le informazioni e che è necessario impegnarsi nel realizzare le scelte politiche adottate dagli Organi Accademici. Rileva, altresì, che non sempre le tempistiche assegnate dal Nucleo vengono rispettate, il che crea difficoltà allo stesso per svolgere al meglio il proprio lavoro. Occorre che gli Organi Accademici siano resi consapevoli che tale modalità di agire potrà creare dei problemi in sede di verifica da parte della CEV per l'accreditamento dei corsi.

La prof.ssa **Calitti** ricorda che l'Anvur si aspetta che il Nucleo svolga un lavoro istruttorio preliminare per l'accreditamento periodico, prima dell'arrivo della CEV. E quindi occorre che le relazioni del Nucleo siano rispondenti il più possibile alla realtà.

D) La prof.ssa **Ruggiero** riconosce che nonostante siano state messe in atto una serie di azioni positive da parte del Presidio, il lavoro svolto ha solo parzialmente riscontro nei flussi documentali. In linea con l'esigenza di documentare le decisioni assunte, rileva, ad esempio, che qualora si dovesse verificare la rispondenza dell'Ateneo al requisito AQ4, la risposta sarebbe negativa, in quanto non esiste una effettiva organizzazione con poteri di decisione e sorveglianza. La prof.ssa Ruggiero suggerisce di sollecitare gli Organi di governo dell'Ateneo a redigere un documento sulle linee strategiche di programmazione, che a questo punto assume un'importanza fondamentale.

La dott.ssa **Coviello** auspica che, data la situazione attuale di crisi quale emerge dal consuntivo chiuso nel 2014, l'Ateneo in tutte le sue componenti, corpo accademico e personale tecnico-amministrativo, si dia tempi molto brevi per l'emanazione delle linee strategiche di programmazione e per la redazione di tutta la documentazione richiamata nel corso della presente audizione.

La prof.ssa **Ruggiero** concorda con la dott.ssa Coviello per quanto riguarda la celerità delle azioni di miglioramento da intraprendere, anche perché è possibile ricevere a breve la visita della CEV, che richiederà la presentazione di tutta una serie di documenti, anche quello relativo all'esistenza di un sistema di organizzazione come sopra indicato. La CEV presumibilmente convocherà i docenti, farà riunioni con gli studenti per verificare se c'è conoscenza e consapevolezza dei processi di assicurazione della qualità posti in atto nell'Ateneo. Quindi occorre formare, in questo ambito, gli studenti e il personale docente che non fa parte di organismi decisionali. La prof.ssa **Calitti** indica quali sono i documenti richiesti dalla CEV agli Atenei, riferendosi a quanto indicato nelle linee guida per l'accreditamento periodico: le schede uniche annuali SUA-RD e SUA-CdS, i rapporti di riesame, la relazione annuale del NdV, la relazione della Commissione Paritetica, nonché il piano strategico, i documenti relativi alla programmazione triennale, le delibere degli Organi di governo, i regolamenti di Ateneo, le circolari, le linee guida in vari settori e la Carta dei Servizi ritenuta di fondamentale importanza. La prof.ssa auspica, quindi, che possa essere effettuato da parte del Presidio un lavoro congiunto con la Commissione Paritetica, il Dipartimento, nella persona della dott.ssa Priolo (in particolare per la Scheda SUA-CdS e la Scheda SUA RD), i Presidenti dei CdS e i Gruppi di Riesame, anche ai fini della preparazione della documentazione utile all'accreditamento periodico, come descritta nelle apposite linee guida già da tempo pubblicate e anche da quanto sta emergendo nelle sedi dove l'autocandidatura ha prodotto i risultati delle CEV.

E) La prof.ssa Calitti dà quindi la parola al prof. Cingari.

Il prof. **Cingari** constata che le indicazioni emerse dall'analisi dell'opinione sulla qualità della didattica da parte degli studenti sono state recepite da parte degli organismi che si occupano dei corsi di laurea. Gli esiti di tale rilevazione devono essere valutati con ponderazione. Emerge il problema di una carenza delle conoscenze di base. Ciò è dovuto al fatto che nelle lauree triennali sono presenti molti iscritti stranieri che provengono da culture distanti: trattasi di un aspetto positivo per l'Università per Stranieri di Perugia (l'interculturalità è estremamente stimolante per i docenti, per gli studenti e per il personale tecnico amministrativo dell'Ateneo). Allo stesso tempo, però, ciò comporta delle difficoltà supplementari perché occorre mettere in comunicazione culture che spesso implicano conoscenze di base diverse. Questa difficoltà è stata tematizzata dai vari Corsi di laurea che hanno cercato di ovviare in alcuni casi con l'istituzione di tutor, in altri con l'attivazione di corsi tenuti da dottorandi o da docenti che non hanno esaurito il carico didattico.

Il prof. Cingari ricorda che il Nucleo, in merito all'opinione degli studenti, ha rilevato la mancanza di copertura wi-fi in un'area estesa dell'Ateneo. Tale situazione è migliorata in quanto la copertura è quasi totale. Inoltre, è stato aumentato il numero di computer presso lo spazio dedicato alle postazioni informatiche a disposizione degli studenti. Per quanto riguarda il rilievo del Nucleo sulla ripetitività di alcune criticità nei vari anni, non è affatto detto che il persistere delle criticità

significati, di per sé, che non sia stato fatto nulla in merito, potrebbe anche significare che la criticità è stata affrontata ma sia necessario apporre alcuni correttivi e continuare sulla via del miglioramento. Occorre ponderare caso per caso.

Per quanto riguarda il rilievo del Nucleo in merito al fatto che i rappresentanti degli studenti della Commissione Paritetica sono iscritti allo stesso Corso di laurea, la motivazione è da cercare nella scarsa partecipazione degli studenti a questi processi. Infatti l'affluenza alle urne per le elezioni degli organismi di partecipazione degli studenti è scarsa. Non si possono formare gli studenti in massa sul processo di valutazione. Anche gli studenti, sentiti sulla questione, sono del parere che è impossibile ottenere una partecipazione di massa ad assemblee o conferenze in cui si spieghi il processo di qualità. Si cercherà di sensibilizzare gli studenti in maniera più realistica (sono stati effettuati focus group, è stata organizzata una riunione con i rappresentanti degli studenti nei vari organi). Il prof. Cingari, in merito alla questione dei rappresentanti degli studenti iscritti ad uno stesso corso di laurea, dovuto ad una scarsa partecipazione degli studenti, proporrà alla Commissione Paritetica di dividere il corpo elettorale tra magistrali e triennali per poter creare in partenza una differenziazione e tale proposta, se approvata, sarà sottoposta agli organi di governo.

A proposito di queste ultime iniziative, la prof.ssa Calitti dà conto che il Nucleo ha apprezzato l'operato della Commissione Paritetica, come indicato nella relazione al 30 aprile.

Il prof. **Cingari** evidenzia che all'interno della Commissione Paritetica esiste una sinergia tra la componente docenti e la componente studenti. La Commissione Paritetica ha proposto agli Organi di governo di organizzare una conferenza di Ateneo per esporre ai docenti e agli studenti il lavoro svolto dalla medesima, ben sapendo che la partecipazione degli studenti presumibilmente non sarà totale.

La prof.ssa **Ruggiero** ricorda che il Nucleo ha suggerito di effettuare incontri con gli studenti, a livello di corso di studio, per presentare i risultati della valutazione ed eventualmente aprire una discussione in merito.

Il prof. **Cingari** riferisce che i rappresentanti degli studenti hanno rilevato l'inutilità di tale proposta, prevedendo una limitata partecipazione da parte degli studenti. La Commissione Paritetica si riserva, comunque, di riflettere sull'eventualità di effettuare questo incontro.

La prof.ssa **Calitti** nota che, grazie all'obbligatorietà della compilazione del questionario on line, lo studente è più consapevole dell'importanza della rilevazione dell'opinione espressa sulla qualità della didattica e che i risultati di tale rilevazione sono reperibili in tempi più rapidi.

Interviene la sig.ra Francesca **Ghezzi** che ribadisce come la compilazione del questionario on line contribuisca a far capire agli studenti che la loro opinione conta, anche se poi essi non conoscono le modalità di elaborazione dei dati, né chi visualizza i questionari compilati, né a chi sono trasmessi i risultati di tale rilevazione. Alcuni studenti hanno proposto di compilare il questionario dopo aver sostenuto l'esame, in modo tale da non essere riconoscibili e ciò denota una mancanza di chiarezza su che cosa siano e a che cosa servano tali questionari. Anche per la sig.ra Ghezzi gli incontri con la partecipazione di tutti gli studenti non sono lo strumento più efficace da adottare, perché la partecipazione sarebbe comunque limitata. Trova, invece, che sarebbe efficace l'interazione tra gli studenti e i propri rappresentanti nei vari organismi.

Per quanto concerne l'osservazione sul fatto che i rappresentanti degli studenti all'interno della Commissione Paritetica risultano tutti iscritti ai corsi dell'Area Comunicazione mentre non ce n'è nessuno iscritto all'Area Lettere, tale mancanza può essere compensata ora dalla presenza all'interno del Nucleo di Valutazione di un rappresentante dell'Area Lettere e dalla interazione tra i rappresentanti degli studenti per discutere di criticità comuni.

L'opinione degli studenti iscritti, quindi la valutazione della didattica in generale, è molto importante: ha una valenza superiore a quanto riportato sui giornali e può influenzare le scelte degli studenti iscritti alle scuole superiori che vogliono iscriversi ad una università.

La prof.ssa **Calitti** condivide quanto detto dalla sig.ra Ghezzi. Auspica che i rappresentanti degli studenti e la Commissione Paritetica svolgano una attività di informazione e di formazione degli studenti sull'Assicurazione della qualità, anche in vista delle visite della CEV. Inoltre suggerisce al prof. De Cesaris di riflettere sulla possibilità di inserire, nella composizione del Presidio, anche la rappresentanza studentesca, come consigliato dalla sig.ra Ghezzi, oppure organizzare riunioni congiunte del Presidio con i rappresentanti degli studenti della Commissione Paritetica e del Nucleo.

La prof.ssa **Ruggiero** ricorda che il Nucleo ha rilevato che, nell'ambito della rilevazione AlmaLaurea, la valutazione dei laureati è inferiore rispetto alla media dell'Ateneo in alcuni corsi di laurea magistrale, tra cui il corso della classe Teorie della Comunicazione, soprattutto per quanto riguarda il rapporto con il docente.

Il prof. **Cingari**, pur non ricordando nel dettaglio i dati di AlmaLaurea, in riferimento ai risultati dell'opinione degli studenti frequentanti, afferma che comunque tutti gli aspetti valutati dagli studenti in merito alla qualità della didattica hanno riportato in generale una valutazione media superiore al 7.

La prof.ssa **Ruggiero** fa notare che la Commissione Paritetica deve tener conto delle situazioni critiche e verificare se sono state intraprese delle azioni da parte del Consiglio di corso.

Il prof. **Cingari** sottolinea di nuovo che ciò che emerge dall'analisi dell'opinione degli studenti è l'apprezzamento complessivo della didattica e dei docenti da parte degli studenti.

Ma la prof.ssa **Ruggiero** rileva che, ad esempio, la dotazione bibliotecaria ha una bassa valutazione, sempre nell'ambito della rilevazione AlmaLaurea, e chiede se tale criticità è stata sottoposta agli Organi accademici e se sono state prese iniziative. Inoltre, chiede se la Commissione Paritetica ha effettuato un controllo in merito alla relazione tra obiettivi del corso di studio e sbocchi occupazionali, se sono state organizzate riunioni di consultazione con le parti sociali.

Il prof. **Cingari** ricorda che nella prima relazione annuale della Commissione Paritetica è stata posta attenzione a questi temi, mentre nell'ultima relazione si è data più importanza all'analisi dell'opinione degli studenti. L'anno prossimo, in attesa di direttive specifiche riguardo agli adempimenti della Commissione Paritetica, si cercherà di dare attuazione a questo processo.

Il prof. **De Cesaris** interviene comunicando che il tema degli sbocchi occupazionali è stato trattato durante il riordino dell'offerta formativa dell'Ateneo.

La prof.ssa **Ruggiero**, infine, chiede quanto siano coinvolti gli altri docenti nel processo di assicurazione della qualità e se la relazione della Commissione Paritetica sia utilizzata dai gruppi di riesame per definire le proprie azioni.

Il prof. **Cingari** afferma che la relazione della Commissione Paritetica è stata esaminata con interesse dai docenti.

Il prof. **De Cesaris** conferma che la condivisione tra i docenti esiste in quanto sono tutti informati visto che partecipano alle conferenze di Ateneo (come ad esempio quella in merito alla VQR). Gli stessi gruppi di riesame sono gruppi di qualità.

La prof.ssa **Calitti**, richiamandosi all'intervento precedente del prof. De Cesaris a proposito della VQR, evidenzia che l'unico dato non negativo nell'ambito della VQR per l'Ateneo è quello riferito alla politica di reclutamento 2004-2010. La prof.ssa afferma che, in qualità di Coordinatore del Nucleo e, ancora prima, come delegata alla didattica o Presidente del Presidio, in ogni sede e ogni volta che ce n'è stata l'occasione, ha ribadito l'importanza che si attui una tutela di questo dato positivo e che l'Ateneo difenda tale risultato positivo attraverso una programmazione delle politiche di reclutamento, anche mediante una pianificazione condivisa delle chiamate che parta, come espressamente indicato dal MIUR, dalle reali esigenze didattiche e dalla copertura dei requisiti minimi dei docenti, anche in relazione alla sostenibilità delle ultime modifiche degli ordinamenti didattici e a quanto espressamente indicato dalla dott.ssa Coviello riguardo al bilancio.

12 giugno 2015

Il Coordinatore
del Nucleo di Valutazione
f.to prof.ssa Floriana Calitti