



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo



Relazione del Presidio della Qualità sulle attività di AQ 2018



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo





UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

Introduzione.....	4
1. L’AQ nei documenti programmatori.....	7
Politiche di Assicurazione della Qualità	7
Politiche di Ateneo e programmazione dei CdS di nuova istituzione	7
Piani triennali di Dipartimento.....	7
2. Lo sviluppo delle procedure di AQ.....	9
Monitoraggio Annuale	9
Rapporto di Riesame Ciclico.....	10
Relazione annuale delle Commissioni Didattiche Paritetiche (CDP)	12
Sistema di rilevazione dell’opinione degli studenti	14
Sviluppo della gestione dei dati a supporto delle attività di autovalutazione.....	14
Dipartimenti di eccellenza	15
Audizioni dei Dipartimenti	15
3. Il potenziamento dei servizi agli utenti in ottica AQ.....	17
Rilevamento della soddisfazione dei servizi offerti agli studenti.....	17
Modello di Ateneo dei siti web CdS	17
Internazionalizzazione	18
Attività di Formazione e informazione	19
✓ Progetto IRIDI.....	19
✓ Progetti lingua inglese.....	20
✓ Corso sulla “Progettazione e gestione in qualità dell’offerta formativa dei corsi di studio”	21
✓ Corso sulla “Definizione e gestione dell’AQ”	21
Il potenziamento delle attività di orientamento.....	21
Procedura per la raccolta dei nominativi dei rappresentanti degli studenti - AVA	22
Iniziative di AQ per gli studenti.....	22
Incontri con gli studenti	23
4. Follow-up accreditamento periodico.....	23



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

Introduzione

La relazione annuale del Presidio di Qualità di Ateneo presenta le attività svolte dall'organo tecnico deputato a svolgere promozione, sviluppo, consulenza, supporto e monitoraggio delle attività di assicurazione della qualità (AQ) dell'Università degli Studi di Torino.

Nel corso del 2018 l'attività del Presidio si è sviluppata lungo tre assi principali, al fine di potenziare l'assicurazione della qualità dell'Ateneo e adeguare conseguentemente le relative procedure.

La prima linea di azione ha riguardato la revisione dei documenti programmatori in ambito di qualità a livello di Ateneo e di Dipartimento.

A livello di Ateneo è stato revisionato il documento di Politiche della Qualità presente nel Documento di Programmazione Integrata. Sulla base dell'esperienza pregressa si è rilevato come elementi relativi allo sviluppo della qualità in Ateneo fossero riscontrabili in tutti gli obiettivi strategici generali, essendo la qualità un principio trasversale che permea l'intera azione dell'Ateneo. Pertanto, a fine 2018, nell'ambito della revisione del documento di programmazione strategica integrata, si è ritenuto di sviluppare un nuovo documento focalizzato sulle Politiche per l'Assicurazione della Qualità, ovvero le modalità con cui sono pianificate le azioni per la realizzazione del Piano Strategico di Ateneo, che ha permesso di integrare e arricchire il quadro programmatico dell'Ateneo.

A livello di Dipartimento sono stati sviluppati i nuovi Piani Triennali di Dipartimento per il triennio 2019-2021, immediatamente collegati alle strategie di Ateneo e costruiti in modo da integrare le esigenze programmatiche, le caratteristiche e le prospettive del sistema di AQ. Nel sistema per la qualità di Ateneo, infatti, i Piani Triennali sono considerati il primo strumento per declinare obiettivi autonomi e specifici del Dipartimento, coerenti con le finalità strategiche di Ateneo, volti a dare espressione allo sviluppo unitario dell'Ateneo e a garantire il continuo miglioramento nei confronti dei *competitor* nazionali.

La seconda linea di azione ha riguardato l'evoluzione e il rafforzamento dei processi di assicurazione della qualità e il supporto degli utenti nelle procedure AVA e nelle attività ad esse complementari.

Nel corso del 2018 è stata potenziata l'attività di accompagnamento alle procedure AVA con la predisposizione di linee guida arricchite da *best practice* sia per il Monitoraggio Annuale, sia per il Riesame Ciclico. A ciò si è accompagnato un processo di scambio continuo tra CdS e Presidio attraverso le attività di revisione dei documenti, l'organizzazione di incontri di formazione e, soprattutto, l'accompagnamento costante di CdS e Dipartimenti durante le fasi di analisi e stesura dei documenti. Il Presidio ha inoltre posto una maggiore attenzione allo sviluppo delle procedure di gestione dei dati utili a CdS e Dipartimenti per il monitoraggio delle proprie attività. Nella prospettiva di migliorare in modo sistemico l'AQ, il Presidio ha continuato anche nel 2018 a proporre attività di formazione e di aggiornamento di CdS e Dipartimenti, in particolare in occasione delle nuove nomine di Presidenti di Corso di Studio e Direttori di Dipartimento.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

Sempre nell'ambito di questa linea di azione il Presidio ha avviato un'analisi delle attività delle Commissioni Didattiche Paritetiche (CDP) con l'intento di rafforzarne le procedure valutative e l'attenzione verso i temi più vicini agli studenti. Il modello adottato da UniTO ha puntato in particolare sulla valutazione delle criticità e delle aree di miglioramento di Dipartimenti e CdS e per questo ha promosso un processo di responsabilizzazione dei Dipartimenti e dei CdS con un'apposita procedura di risposta rispetto alle criticità sollevate nelle Relazioni Annuali delle CDP; il Presidio sottolinea altresì l'efficace interazione attivata tra CDP e Direzioni dell'Amministrazione Centrale di Ateneo competenti a gestire le criticità relative a strutture e servizi agli studenti.

Per quanto riguarda l'ambito della Ricerca e Terza Missione, in assenza di procedure o indicazioni ministeriali, il Presidio si è orientato nel garantire che il nuovo processo di programmazione dipartimentale contenesse tutte le caratteristiche dei processi di assicurazione della qualità anche per quanto riguarda questi obiettivi. L'azione di sensibilizzazione dei Dipartimenti rispetto al tema dell'utilizzo degli indicatori e dei dati a supporto dei processi di autovalutazione e monitoraggio, il supporto alle procedure per il miglioramento della qualità dei dati della ricerca e, infine, l'attenzione allo sviluppo organico degli obiettivi, in relazione a quelli previsti dall'Ateneo e dai Dipartimenti coinvolti nei progetti di eccellenza, sono tutti elementi di attenzione del Presidio per riuscire a garantire il processo di miglioramento continuo dell'Ateneo anche per questi ambiti.

Il terzo livello di azione ha riguardato il potenziamento dei servizi agli utenti in ottica AQ attraverso l'estensione delle attività di incontro e formazione, la messa a sistema di nuovi strumenti di rilevazione della soddisfazione e il miglioramento di diversi servizi rivolti a studenti e docenti quali: l'aggiornamento del modello dei siti CdS al fine di veicolare un'informazione immediata e accessibile; il rafforzamento dei servizi dedicati all'internazionalizzazione, sia in termini di uniformità nelle procedure e attenzione all'opinione degli studenti, sia di strutture a supporto; lo sviluppo di interventi più incisivi di orientamento agli studenti e il supporto alla formazione per i docenti.

Il Presidio ha dedicato inoltre particolare impegno nei confronti degli studenti cercando di assicurare una formazione continua rispetto a un'utenza che per sua natura cambia molto frequentemente. Gli interventi svolti sono anche mirati a sensibilizzare sempre di più i rappresentanti degli studenti, non solo ai fini dell'attività di AQ, ma anche affinché si facciano tramite con i colleghi della trasmissione delle informazioni e della rilevanza della loro opinione in termini di ricadute positive sulla qualità della didattica: per garantire il miglioramento dei servizi e dell'offerta didattica non si può infatti prescindere da una partecipazione consapevole e costruttiva degli studenti alle attività di autovalutazione. Il Presidio ha quindi cercato di consolidare il rapporto con i rappresentanti degli studenti attivandosi su due fronti: il primo è stato quello di censire e tenere aggiornato l'elenco di tutti gli studenti coinvolti come rappresentanti predisponendo una specifica procedura informatica di raccolta. Il secondo è stato quello di aumentare il numero degli incontri sui temi di loro interesse e rafforzare il processo di comunicazione delle informazioni dedicate utilizzando canali più *user friendly*, come la creazione di video, poi diffusi sui siti di CdS, Dipartimento e Ateneo.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

Infine, con riferimento alle attività legate al follow up della visita di accreditamento periodico, avvenuta a novembre 2015, il Presidio ha continuato l'attività di coordinamento dei CdS e delle Direzioni dell'Ateneo al fine di proseguire le azioni per il superamento delle raccomandazioni ricevute in sede di visita, in riferimento ai requisiti di assicurazione della qualità della sede e dei CdS, promuovendo gli incontri e la redazione della relativa documentazione a supporto. Nel curare tale attività, l'Ateneo ha seguito un percorso virtuoso valorizzando il lavoro con la duplice finalità di garantire il miglioramento delle procedure e dei servizi a livello interno e di rispondere alle raccomandazioni ricevute.

Occorre infine rilevare che l'insieme di tutte le attività precedentemente indicate sono state svolte con un continuo coordinamento e una costante collaborazione con il Nucleo di Valutazione, un tratto che ha sempre caratterizzato l'azione di assicurazione della qualità dell'Università di Torino, favorito anche dalla presenza di servizi di supporto condivisi. La collaborazione continua ha permesso di creare un clima molto positivo costantemente teso a promuovere sinergie e confronto, per garantire la considerazione di tutte le prospettive di analisi e di tutti i punti di vista: l'attività di autovalutazione interna promossa dal Presidio, quella di valutazione del sistema svolta dal Nucleo, integrate con le attività di miglioramento avviate dall'Ateneo in collaborazione con entrambi gli organi.

Di seguito il dettaglio delle attività per ciascuna di queste linee di azione.



1. L'AQ nei documenti programmatori

Politiche di Assicurazione della Qualità

Il Presidio nel 2018 ha supportato l'Ateneo nell'aggiornamento dei documenti programmatori in ambito di qualità alla conclusione del ciclo delle Politiche della Qualità 2016-2018. In tale occasione l'Ateneo ha rilevato come le politiche definite avessero trovato attuazione in azioni specifiche e fossero anche intrinsecamente collegate alle modalità di attuazione degli obiettivi strategici generali. Il Consiglio di Amministrazione, a dicembre 2018, ha deliberato quindi il nuovo Documento di Programmazione Integrata 2019 prevedendo la sezione "Politiche per l'Assicurazione della Qualità", in cui sono riportate la descrizione delle responsabilità dei soggetti coinvolti nel processo di assicurazione della qualità, in termini di Didattica, Ricerca e Terza Missione, e le modalità con cui sono programmate le azioni che consentono la realizzazione delle politiche definite dagli Organi di Governo. Tale documentazione è stata poi anche inserita nella scheda SUA 2019 dei CdS (quadro D1) in cui è richiesto il dettaglio della struttura organizzativa e delle responsabilità per la gestione dell'AQ di Ateneo. La documentazione è stata poi completata con lo scadenario, la composizione del Presidio e l'organigramma dell'Ateneo come richiesto dall'ANVUR per la compilazione del quadro D1 (Allegato A).

Politiche di Ateneo e programmazione dei CdS di nuova istituzione

Al pari degli scorsi anni, l'Ateneo, in collaborazione con il Presidio, ha definito il documento di Politiche di Ateneo e programmazione relativo ai corsi di studio di nuova istituzione presentati da UniTO per l'a.a. 2019-2020, deliberato dal Senato Accademico in data 23 gennaio 2018. Tale documento illustra le politiche di Ateneo e la programmazione didattica in un quadro coerente con la strategia dell'offerta formativa dell'Ateneo ed è disponibile in allegato alla presente relazione (Allegato B).

Piani triennali di Dipartimento

Il DM 987/2016 e le conseguenti Linee Guida ANVUR sull'Autovalutazione, Valutazione, e Accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio hanno posto sempre maggiore attenzione al rafforzamento del sistema di assicurazione della qualità, estendendolo progressivamente anche all'ambito ricerca e, più in generale, all'attività dei dipartimenti.

I dipartimenti UniTO, nel 2015, in coerenza con il Documento di Programmazione Integrata di Ateneo, hanno adottato per la prima volta piani triennali con validità 2015-2017. Tali piani hanno costituito un primo esercizio che ha consentito l'impostazione di una metodologia di programmazione comune, caratterizzata dall'individuazione di obiettivi di miglioramento relativi a didattica e studenti, ricerca e terza missione, servizi ed organizzazione e, opzionalmente, anche sull'organico, e dallo sviluppo di un'attività di monitoraggio su base annuale. I piani sono poi stati estesi a tutto il 2018 per consentirne la sincronizzazione con il mandato dei Direttori dei Dipartimenti.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

Alla luce dell'esperienza acquisita dal Presidio e dai dipartimenti durante il primo ciclo di programmazione e dell'evoluzione a livello di Ateneo degli strumenti di pianificazione e assicurazione della qualità, nel corso del 2018 si è avviata la definizione dei nuovi piani triennali con validità sul prossimo triennio 2019-2021. Per questo nuovo ciclo di piani triennali è stato previsto di:

- aggiornare il modello della pianificazione strategica dipartimentale prevedendo cinque sezioni: didattica, ricerca, terza missione, internazionalizzazione e organico;
- consolidare la funzione dei piani triennali come strumento programmatico delle attività del dipartimento, favorendo la scelta di obiettivi misurabili in maniera da consentirne un monitoraggio costante e sollecitando il loro utilizzo come riferimento per ogni deliberazione del dipartimento nel triennio di attività prevista;
- rafforzare l'integrazione tra gli strumenti di pianificazione e le attività di assicurazione della qualità, stimolando la riflessione su particolari aspetti rilevanti ai fini delle procedure di accreditamento e di valutazione interne (audizioni del Nucleo di Valutazione, attività coordinate dal Presidio della Qualità) ed esterne (attività di valutazione ministeriale: SUA-CdS, SUA-RD, SUA-TM, VQR, valutazioni ANVUR).

La declinazione dei Piani Triennali di Dipartimento secondo queste linee costituisce anche lo sforzo per raccordare la pianificazione strategica di Ateneo con la programmazione dipartimentale. In questo senso gli obiettivi definiti dai dipartimenti costituiscono sia la finalizzazione a livello di strutture della pianificazione strategica di Ateneo, sia una fonte utile al suo costante aggiornamento, in linea con le politiche di miglioramento continuo e assicurazione della qualità.

L'iter di redazione dei Piani ha visto un'intensa attività di supporto delle strutture tecnico-amministrative incaricate di affiancare i dipartimenti nella stesura dei piani e dell'Area Qualità e Valutazione, che svolgeva il ruolo di punto di raccordo centrale delle operazioni. In particolare, a una fase iniziale di informazione sul modello di piano triennale previsto, è seguita una fase di coinvolgimento dei Direttori di dipartimento nominati per il nuovo mandato da parte del Rettore e della Prorettrice. Infine sono stati effettuati incontri da parte della *governance* di ciascun dipartimento con un gruppo di lavoro composto da Presidente del Presidio, Vice Rettore per la ricerca e Vice Rettrice per la didattica e l'internazionalizzazione, con la costante presenza e il supporto degli uffici della Direzione Attività Istituzionali, Programmazione, Qualità e Valutazione, a sostegno della coerenza dei documenti rispetto alle specifiche previste dal modello di Ateneo. Al termine di questo processo è stata effettuata la deliberazione del piano da parte di ciascun Consiglio di Dipartimento, segnando l'inizio delle attività previste.



2. Lo sviluppo delle procedure di AQ

Nello svolgimento della propria azione di monitoraggio e sviluppo dei processi di assicurazione della qualità svolta nel corso dell'anno, il Presidio ha avuto modo di constatare elementi positivi nell'applicazione del nuovo sistema AVA, evidenziati da progressivi miglioramenti da parte dei CdS nell'uso degli strumenti al servizio della qualità, come di seguito specificato più in dettaglio nella descrizione dei singoli processi. Anche nel 2018 il Presidio ha continuato la propria attività di impulso e supporto per il rafforzamento dell'assicurazione della qualità nelle attività di autovalutazione e valutazione della didattica e nelle attività legate alla ricerca.

Monitoraggio Annuale

Il Monitoraggio Annuale, che dal 2017 sostituisce il Rapporto di Riesame Annuale, consiste nell'analisi e nel commento sintetico degli indicatori forniti da ANVUR nella scheda SUA-CdS, come previsto dalle Linee Guida ANVUR.

Come lo scorso anno il Presidio e il Nucleo di Valutazione hanno individuato gli indicatori ANVUR da considerare in via prioritaria nelle attività di autovalutazione dei CdS di Ateneo e nelle fasi di valutazione del sistema di AQ del Nucleo. Al fine di rendere più completa l'analisi, rispetto al 2017 sono stati aggiunti i seguenti indicatori:

- iC02 - Percentuale di laureati (L; LM; LMCU) entro la durata normale del corso;
- iC18 - Percentuale di laureati che si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso di studio (disponibile per gli anni 2015 e 2016);
- iC25 - Percentuale di laureandi complessivamente soddisfatti del CdS.

Con riferimento agli indicatori di internazionalizzazione, dato il processo di progressiva verifica dei dati relativi all'acquisizione di crediti all'estero su cui l'Ateneo sta lavorando, il Presidio ha ritenuto di effettuare l'analisi ancora al solo livello di Ateneo. Una volta consolidati i dati le analisi saranno estese ai CdS.

La selezione complessiva degli indicatori ANVUR per il 2018 è stata quindi la seguente:

Ambito	Codice	Indicatore
-	-	Avvii di carriera al primo anno (L; LMCU; LM)
Regolarità degli studi	iC02	Percentuale di laureati (L; LM; LMCU) entro la durata normale del corso
Attrattività	iC04	Proporzione iscritti al primo anno (LM) laureati in altro Ateneo
Efficacia	iC06*	Proporzione di Laureati occupati a un anno dal Titolo (L)
Docenza	iC08	Percentuale dei docenti di ruolo che appartengono a settori scientifico-disciplinari (SSD) di base e caratterizzanti per corso di studio (L; LMCU; LM), di cui sono docenti di riferimento



Regolarità degli studi	iC14	Percentuale di studenti che proseguono nel II anno nello stesso corso di studio
Regolarità degli studi	iC15	Percentuale di studenti che proseguono al II anno nello stesso corso di studio avendo acquisito almeno 20 CFU al I anno
Regolarità degli studi	iC16	Percentuale di studenti che proseguono al II anno nello stesso corso di studio avendo acquisito almeno 40 CFU al I anno
Regolarità degli studi	iC17	Percentuale di immatricolati (L; LM; LMCU) che si laureano entro un anno oltre la durata normale del corso nello stesso corso di studio
Efficacia	iC18	Percentuale di laureati che si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso di studio
-	iC25	Percentuale di laureandi complessivamente soddisfatti del CdS
Soddisfazione e occupabilità	iC26*	Proporzione di Laureati occupati a un anno dal Titolo (LM; LMCU)

* Per gli indicatori iC6 e iC26 la fonte è Almalaurea

Nel mese di ottobre il Presidio ha dato inizio all'attività di Monitoraggio Annuale e supportato i CdS con due strumenti: le Linee Guida per la Scheda di Monitoraggio Annuale dei CdS e la tabella comparativa degli indicatori ANVUR.

Le Linee Guida (Allegato C) sono state predisposte dal Presidio sulla base della nota metodologica definita lo scorso anno e suggeriscono le modalità operative da seguire e alcune *best practice* di compilazione, rilevate a partire dalle schede compilate nella medesima procedura lo scorso anno.

La tabella comparativa "Indicatori ANVUR – Monitoraggio Annuale CdS 2017" è stata predisposta, come lo scorso anno, per presentare i dati dei CdS e i relativi valori nazionali per la classe di appartenenza, al fine di ottenere un'immediata comparazione tra CdS con caratteristiche analoghe.

Per assicurare il supporto ai CdS, il Presidio ha messo inoltre a disposizione un indirizzo mail per eventuali dubbi procedurali e un ulteriore, specifico indirizzo mail per chiarimenti inerenti gli indicatori.

Il 31 ottobre, alla conclusione dell'attività, la quasi totalità dei CdS dell'Ateneo (152 su 154) ha completato l'attività nei tempi indicati dal Presidio, al fine di consentire la successiva azione di verifica dell'attività svolta da parte delle Commissioni Didattiche Paritetiche; i due CdS mancanti sono stati sollecitati e hanno anch'essi terminato l'attività.

Rapporto di Riesame Ciclico

Con riferimento alle attività di autovalutazione del Riesame Ciclico, nel corso del 2017 il Presidio aveva optato per una sperimentazione con un numero ristretto di CdS al fine di



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

consolidare l'applicazione del nuovo modello ANVUR, più approfondito e complesso del precedente, accompagnando la sperimentazione con un'assistenza specifica da parte di alcuni componenti del Presidio. Tale modalità ha consentito di definire alcune *best practice* da rendere disponibili agli altri CdS nel 2018. A completamento dell'attività di sperimentazione il Presidio, nel mese di marzo, ha così predisposto un documento di Linee Guida per il Rapporto di Riesame Ciclico (Allegato D), che presentano il modello proposto da ANVUR in un contesto arricchito di indicazioni relative alle fonti documentali di riferimento e ai punti di attenzione da analizzare.

A inizio 2018, due terzi dei CdS dell'Ateneo avevano già effettuato un Riesame Ciclico nell'ultimo triennio e, considerate le indicazioni di ANVUR per cui tutti i CdS nell'arco di massimo un quinquennio devono aver svolto almeno un Riesame Ciclico, il Presidio ha disposto che entro il 2019 tutti i CdS debbano completare questo tipo di autovalutazione con l'eccezione di quelli di nuova istituzione.

Per dare l'avvio alle attività di Riesame Ciclico 2018, il Presidio ha invitato i Direttori di Dipartimento a candidare i CdS, coinvolgendo primariamente quelli che non avevano ancora svolto tale attività ed eventuali ulteriori CdS, suggerendo l'utilizzo dei seguenti criteri:

- CdS con indicatori ANVUR critici;
- CdS che devono effettuare modifiche sostanziali di ordinamento;
- CdS con consultazione con le parti sociali datate o condotte non in coerenza con le Linee Guida di Ateneo.

Sono stati così individuati 33 CdS che comprendevano anche quelli ai quali il Nucleo di Valutazione aveva già richiesto il Riesame Ciclico nell'ambito del *follow up* della visita di accreditamento periodico.

A fini di supporto alla procedura, il 26 febbraio il Presidio ha organizzato una prima giornata di formazione/informazione sul tema della consultazione delle parti sociali che è la prima attività richiesta ai CdS, propedeutica al Riesame Ciclico. L'incontro, è stato organizzato prevedendo una prima parte di illustrazione delle Linee Guida di Ateneo sul tema e una seconda parte di presentazione di due *best practice*: una nell'ambito dei corsi delle classi sanitarie rappresentata dal CdS in "Tecniche di Radiologia Medica, per Immagini e Radioterapia" e una nell'ambito delle scienze economico-sociali con il CdS in "Economia Aziendale". La presentazione di due casi concreti, effettuata da parte dei CdS stessi, ha favorito un ricco scambio di opinioni e un confronto costruttivo tra gli intervenuti.

Il Presidio ha poi previsto due incontri ulteriori dedicati ai diversi quadri, oltre all'accompagnamento puntuale durante la stesura.

A tal riguardo i CdS hanno segnalato un generale apprezzamento della collaborazione con il Presidio, che è avvenuta concretamente, a distanza e in presenza, tramite attività come la revisione dei documenti in itinere e gli incontri con il Presidente del CdS o con l'intera Commissione Monitoraggio e Riesame. Tali attività hanno portato a migliorare la condivisione dello strumento di autovalutazione e ad aumentare la consapevolezza di questo strumento per il miglioramento continuo della didattica e dei servizi agli studenti.

L'attività del Riesame Ciclico 2018 si è conclusa il 30 novembre con il completamento della revisione da parte del Presidio. Ciò ha consentito la successiva approvazione dei Consigli di



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

CdS entro il 15 dicembre e la disponibilità dei documenti approvati per il caricamento nella procedura ministeriale.

Dal monitoraggio dell'attività svolta è emerso che la maggior parte dei CdS hanno realizzato un'analisi completa, con piena attenzione all'autovalutazione, rispondente agli standard richiesti dal Presidio e implementando azioni correttive puntuali rispetto alle aree che le necessitano; alcuni CdS invece hanno presentato una certa difficoltà ad effettuare un'autovalutazione approfondita e conseguentemente a identificare azioni di miglioramento coerenti. In questi casi, le attività del CdS sono state affiancate con maggiore frequenza dall'azione di supporto dei componenti del Presidio e ciò ha portato un miglioramento delle attività e della documentazione.

Relazione annuale delle Commissioni Didattiche Paritetiche (CDP)

Le Commissioni Didattiche Paritetiche (CDP), previste dalla L. 240/2010 e costituite nell'Ateneo a livello di Scuola o Dipartimento, sono il primo valutatore interno competente a svolgere attività di monitoraggio dell'offerta formativa, della qualità della didattica e dei servizi offerti agli studenti.

L'attività delle CDP è stata descritta nuovamente dall'ANVUR nelle Linee guida sull'accREDITamento, aggiornate nel corso del 2017; ANVUR non ha predisposto uno schema rigido per la Relazione delle CDP e i contenuti proposti nelle linee guida sono stati segnalati come indicativi, lasciando autonomia agli Atenei nel definire il proprio modello. Il Presidio ha quindi continuato ad adottare un proprio modello di Relazione annuale, con una sperimentazione iniziata nel 2013, oggetto di continuo perfezionamento al fine di migliorarne l'efficacia.

I quadri dello schema di Relazione predisposto dal Presidio valorizzano criticità e aree di miglioramento relativamente all'intero ciclo del CdS.

Il modello 2018 ha previsto l'analisi dei seguenti temi:

a) SCHEDE INSEGNAMENTO:

1. Verifica dell'avvenuta revisione della redazione delle Schede Insegnamento secondo le linee guida di Ateneo
2. Verifica a campione della correttezza, coerenza e completezza delle Schede Insegnamento, con particolare riguardo al controllo che le modalità degli esami e degli altri accertamenti dell'apprendimento siano adeguate e coerenti con gli obiettivi formativi previsti

b) OFFERTA FORMATIVA E RIESAME CICLICO

3. Analisi e proposte sulla completezza della struttura dell'offerta formativa e sull'efficacia del Riesame ciclico

c) OPINIONE STUDENTI

4. Analisi/proposte sugli aspetti più rilevanti nell'esperienza dello studente
5. Analisi e proposte sulla validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi
6. Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

d) MONITORAGGIO ANNUALE

7. Analisi e proposte sulla completezza e sull'efficacia del monitoraggio annuale

e) CHIUSURA RELAZIONE

8. Considerazioni e commenti generali

I perfezionamenti introdotti nella Relazione 2018, come esito di un incontro di feedback rispetto al processo concluso nel 2017 con le CDP, hanno riguardato:

- la compilazione dei quadri relativi alla verifica del processo di revisione delle schede di insegnamento, che ha comportato sia la verifica dell'avvenuta revisione delle schede di insegnamento da parte della Commissione Monitoraggio e Riesame dei CdS, sia la verifica a campione della correttezza, coerenza e completezza delle schede stesse;
- il monitoraggio degli interventi correttivi previsti dai CdS che hanno effettuato il Riesame Ciclico nel 2015 o nel 2016 e l'analisi dei singoli quadri dei Riesami Ciclici effettuati nel 2017;
- un quadro per la segnalazione di considerazioni e commenti generali per permettere di formulare commenti liberi di qualsivoglia natura rivolti a dipartimenti e CdS.

L'attività 2018 delle CDP è stata avviata, al pari degli anni scorsi, con un incontro di informazione per la condivisione del modello UniTo della Relazione, organizzato dal Presidio nel mese di febbraio e al quale hanno partecipato rappresentanti di ogni CDP dell'Ateneo.

Il Presidio, al fine di garantire una piena responsabilizzazione di CdS e Dipartimenti rispetto alle criticità segnalate dalle CDP, ha introdotto inoltre una procedura di risposta puntuale. Attraverso la compilazione di appositi quadri, i CdS e i dipartimenti, nel mese di febbraio 2018, hanno potuto illustrare quanto realizzato o programmato per il miglioramento. Tale sistema è volto ad assicurare la chiusura del ciclo delle attività di segnalazione e presa in carico delle criticità riscontrate.

Per assicurare un'analogha presa in carico delle responsabilità sulle criticità relative a strutture e attrezzature (aule, laboratori, aule studio, spazi comuni) il Presidio ha reso disponibili le segnalazioni rilevate dalle CDP nel 2017, ai Direttori della Direzione Edilizia e Logistica, Sistemi Informativi, Portale, e-Learning e Didattica e Servizi agli Studenti, affinché individuassero le relative azioni di miglioramento. Il Presidio valuta favorevolmente tale attività che è divenuta una *best practice* ed è stata inserita anche negli obiettivi di performance organizzativa per l'anno 2018 dei Dirigenti dell'Ateneo.

L'attività delle CDP si è svolta nel corso di tutto l'anno secondo le scadenze prestabilite, con il supporto costante dei componenti del Presidio, resisi disponibili anche a partecipare alle riunioni delle varie Commissioni.

Con riferimento alle strutture e alle attrezzature, il Presidio e i Dirigenti hanno incontrato i componenti delle CDP per presentare il piano edilizio di Ateneo e condividere le azioni che i Direttori intendevano intraprendere nel 2018 a seguito delle criticità segnalate nelle Relazioni CDP del 2017. Tali confronti sono inoltre stati utili per rafforzare la collaborazione tra gli attori coinvolti, nello spirito di garantire il miglioramento continuo di servizi e strutture che l'Ateneo offre agli studenti.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

Sistema di rilevazione dell'opinione degli studenti

La rilevazione dell'opinione degli studenti è uno degli strumenti fondamentali del sistema AVA. Il Presidio della Qualità dà conto della sua organizzazione e monitoraggio attraverso la "Relazione sulla Rilevazione dell'opinione degli studenti a.a. 2017-2018" (Allegato E) per il Nucleo di Valutazione che ha la competenza di valutare il sistema e i risultati della rilevazione opinione studenti.

Sviluppo della gestione dei dati a supporto delle attività di autovalutazione

Uno dei compiti del Presidio è quello di supporto e sviluppo del funzionamento del sistema di assicurazione della qualità, per consentire il miglioramento del processo di autovalutazione e l'attivazione di nuove iniziative che consentano di migliorare la qualità dei dati a supporto dei processi di autovalutazione e valutazione.

In questo ambito rientra l'introduzione del Cruscotto indicatori AVA 2.0. Sin dall'introduzione degli indicatori ANVUR nella scheda SUA-CdS il Presidio aveva rilevato la difficoltà di utilizzo di questi dati ai fini programmatori, in quanto tali informazioni risalgono non all'ultimo anno accademico concluso, ma a quello ancora precedente e quindi non sempre sono immediatamente utili per analizzare gli effetti di nuovi processi. Con la supervisione del Presidio e dopo un anno di lavoro, a fine 2018 la Direzione Didattica e Servizi agli Studenti e la Direzione Sistemi Informativi, Portale, E-learning in collaborazione con Cineca hanno realizzato un nuovo sistema per il monitoraggio degli indicatori ANVUR relativi ai CdS, sviluppato a partire dalle basi dati interne UniTO (ESSE3). Tale strumento, denominato Cruscotto AVA 2.0, è un sistema in grado di calcolare l'andamento degli indicatori ANVUR sui dati più recenti, utilizzando i dati e le informazioni già presenti a livello di *Datawarehouse* (DWH) di Ateneo. L'attivazione del cruscotto ha richiesto alla Direzione Didattica un'intensa attività di certificazione dei dati per le tre metriche di base degli indicatori ANVUR - avvii di carriera, immatricolati puri e iscritti regolari ai CdS - al fine di consentire il rilascio di un dato con uno scarto massimo del 5% rispetto agli indicatori forniti da ANVUR, anche se nella gran parte dei casi si è raggiunto uno scostamento inferiore, intorno al 2,5%.

Quest'attività, altamente innovativa, rappresenta uno dei passaggi chiave per l'ulteriore evoluzione del sistema di assicurazione della Qualità, tema su cui il Presidio intende continuare a lavorare intensamente in futuro. È fondamentale infatti portare i processi di gestione dei dati interni all'Ateneo a un livello di efficienza ottimale di affidabilità dei dati e al contempo essi devono essere resi disponibili agli utenti in maniera tempestiva e sufficientemente semplice per poter garantire il loro utilizzo nei processi di autovalutazione. La disponibilità per i CdS e i dipartimenti dei dati ANVUR aggiornati, rispetto agli indicatori già presenti a livello di scheda SUA-CdS, consentirà inoltre di monitorare con maggiore tempestività le azioni di miglioramento introdotte.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

Dipartimenti di eccellenza

La Legge di Bilancio 2017 ha istituito il finanziamento dei dipartimenti universitari di eccellenza (articolo 1 commi 314-338, L. 232/2016), misura volta a incentivare con un finanziamento quinquennale (2018-2022), l'attività di 180 dipartimenti universitari italiani che si caratterizzano per l'eccellenza nella qualità della ricerca, nella progettualità scientifica, organizzativa e didattica. La scelta dei dipartimenti è avvenuta attraverso uno specifico bando aperto ai 350 Dipartimenti con risultati migliori nella valutazione nazionale della qualità della ricerca VQR 2011-2014.

In termini di Assicurazione della Qualità il Presidio, pur non intervenendo con attività specifiche in relazione alla presentazione dei progetti, ha seguito costantemente tutte le attività svolte dall'Ateneo che hanno portato a conseguire ottimi risultati, con il finanziamento di 10 proposte progettuali. Anche questi risultati sono ascrivibili nel quadro più ampio degli interventi di miglioramento qualitativo delle strutture e risorse dipartimentali dell'Università di Torino. Infatti il finanziamento, pur essendo focalizzato su un numero limitato di strutture destinatarie, presenta, grazie alla politica prevista dall'Ateneo, elementi di redistribuzione di risorse¹ che si riflettono su tutti i dipartimenti.

Per ciò che riguarda le attività svolte nel 2018, questo primo anno si è caratterizzato per l'avvio di tutte le attività previste dai progetti, con particolare riguardo al reclutamento: il dato circa le figure già reclutate o in corso di reclutamento (professori, ricercatori, assegnisti e personale tecnico) al termine dell'anno si attestava intorno ai due terzi delle previsioni; un ottimo risultato se si considera che il MIUR raccomandava di effettuare il reclutamento nell'arco dei primi due anni. Parallelamente a ciò è stato dato avvio alle procedure di acquisto delle infrastrutture di ricerca, laddove necessario attraverso la predisposizione di appositi bandi, e si sono avviate le attività di didattica di alta qualificazione attraverso l'attrazione di *visiting professor*, borse di dottorato e le altre misure più specifiche previste dai progetti.

Il processo di sviluppo garantito da questi ulteriori finanziamenti acquisiti dall'Università di Torino è stato condotto in armonia con le procedure di assicurazione della qualità richieste a tutti i Dipartimenti; in particolare il Presidio, che ha collaborato con l'Ateneo nel processo di redazione dei piani triennali di Dipartimento 2019-2021, ha potuto indirizzare l'azione di programmazione e autovalutazione affinché fosse condotta in armonia con quanto già previsto dai progetti di eccellenza, data la coincidenza dei periodi di attività delle due procedure.

Audizioni dei Dipartimenti

Nel corso del 2018 il Presidio della Qualità e il Nucleo di Valutazione hanno continuato a svolgere le audizioni dei dipartimenti al fine di valutarne il sistema di assicurazione della qualità nell'ambito delle attività di didattica, ricerca e terza missione. Per il 2018 le strutture

¹ L'Ateneo di Torino, ancora prima di conoscere l'elenco dei dipartimenti ammissibili alla selezione ha varato apposite linee guida che prevedevano, in caso di finanziamento dei progetti, una differente distribuzione di quota parte delle risorse dell'Ateneo che sarebbero state attribuite ai dipartimenti di eccellenza con ricadute a favore di tutti i dipartimenti.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

scelte sono state il Dipartimento di Lingue e letterature straniere e culture moderne e il Dipartimento di Management.

La valutazione, effettuata secondo le apposite Linee Guida del Nucleo, si è fondata sui requisiti di assicurazione della qualità previsti da ANVUR e l'audizione ha consentito il confronto diretto con la *governance* del Dipartimento e con i rappresentanti di docenti, studenti, dottorandi, assegnisti di ricerca, tecnici della ricerca e tecnici amministrativi.

Le audizioni, della durata complessiva di un'ora, sono state articolate in due incontri in sequenza: un primo gruppo formato da Direttore, Vice Direttori alla Didattica e alla Ricerca, ulteriori due docenti del dipartimento, affiancati da almeno una figura tecnico-amministrativa apicale di riferimento; successivamente un gruppo formato da rappresentanti del dipartimento per le categorie degli studenti (massimo due persone), dei dottorandi, degli assegnisti e/o borsisti di ricerca e da un tecnico della ricerca, se presente all'interno del dipartimento.

Le audizioni dei dipartimenti costituiscono una positiva esperienza di approfondimento, utile a focalizzare l'attenzione sui temi sui quali è opportuno lavorare e raccogliere spunti di miglioramento da tutte le rappresentanze del dipartimento. Lo scopo di accompagnare l'audizione con un incontro separato anche con i giovani studenti e ricercatori del dipartimento è stato, infatti, quello di raccogliere i punti di vista sui problemi da differenti angolature e valutare il coinvolgimento e la condivisione delle strategie del dipartimento per tutte le tipologie di personale coinvolto.

Le audizioni hanno consentito di evidenziare inoltre l'importanza della programmazione dipartimentale, che ha assunto sempre più un ruolo centrale anche rispetto ai processi di assicurazione della qualità e accreditamento periodico. I Piani Triennali sono infatti il primo strumento, a disposizione del Direttore, per declinare obiettivi autonomi e specifici del dipartimento, coerenti con le finalità strategiche di Ateneo e commisurati alle risorse scientifiche, organizzative ed economiche disponibili, ma sono anche utili a declinare le attività di monitoraggio dei risultati delle proprie politiche, l'efficacia delle azioni volte a realizzarle e il quadro delle responsabilità ad esse collegate.



3. Il potenziamento dei servizi agli utenti in ottica AQ

Nel corso del 2018 il Presidio ha monitorato il potenziamento dei servizi rivolti all'utenza e ha garantito la formazione su temi di specifico interesse. Il Presidio ha inoltre inteso potenziare il rapporto con gli studenti, promuovendo un coinvolgimento attivo e consapevole nelle attività di assicurazione della qualità, nella conoscenza delle attività di valutazione dei servizi ad essi offerti e investendo nello sviluppo delle loro formazione, sia attraverso incontri dedicati sia predisponendo nuovo materiale informativo.

Rilevamento della soddisfazione dei servizi offerti agli studenti

Dopo aver avviato, nel 2017, l'approfondimento sulle tematiche collegate all'assicurazione della qualità riguardanti i servizi erogati dall'Ateneo da parte delle Direzioni dell'Amministrazione più direttamente coinvolte, e in particolare la raccolta dell'opinione degli studenti sui servizi di Ateneo, nel 2018 il Presidio ne ha monitorato lo stato di attuazione.

Nel corso di un incontro congiunto con il Direttore della Direzione Didattica e Servizi agli Studenti e il Direttore della Direzione Sistemi Informativi, Portale, E-learning è stata illustrata la nuova reportistica *Customer Satisfaction Spot* (CS Spot), strumento informatico CINECA per rilevare la soddisfazione relativa a singoli processi web riguardanti la carriera degli studenti: immatricolazione, piani di studio e domanda di conseguimento del titolo. Al termine di ciascuno dei processi e prima della chiusura definitiva degli stessi, gli studenti visualizzano una pagina con un sistema di valutazione, semplice e immediato. I dati anonimi della rilevazione vengono quindi raccolti ed elaborati da CINECA e sono consultabili e scaricabili da web, in un'area riservata per ciascun Ateneo.

La Direzione Didattica ha inoltre segnalato che prosegue anche la rilevazione della soddisfazione riguardante il Servizio di Help Desk, effettuata tramite un questionario compilabile *online*, in modo volontario e in forma anonima. I risultati di questo questionario, somministrato due volte l'anno, vengono poi analizzati dalla Direzione stessa al fine di verificare eventuali criticità e intraprendere le opportune azioni di miglioramento.

Modello di Ateneo dei siti web CdS

Nel 2018 il Presidio ha monitorato l'applicazione del progetto di revisione dei siti web dei CdS condotta dalla Direzione Sistemi Informativi, Portale, E-learning, che ha previsto una riprogettazione dei contenuti e un *restyling* grafico con l'obiettivo di individuare un set minimo di informazioni, selezionare i contenuti di maggior interesse per l'utenza di riferimento.

I lavori di implementazione si sono conclusi a giugno e ora i siti presentano una maggiore facilità di utilizzo della versione mobile e un più accurato rispetto dei principi di accessibilità dei contenuti dettati dalle recenti norme e modelli previsti per i siti web delle pubbliche amministrazioni, oltre che risultare con un aspetto più accattivante ed attuale.

Il nuovo modello di sito di CdS, inoltre, risponde alla sollecitazione del Nucleo di Valutazione, riportata nella Relazione annuale 2018, che richiedeva di rendere più facilmente



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

accessibili i risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti. Il sito, infatti, ora prevede che nella pagina "Assicurazione della Qualità" sotto la voce "il Corso" siano strutturate informazioni specifiche sul tema, il link al sistema informatico di Ateneo per la rilevazione delle opinioni degli studenti (EduMeter) e alle relative faq.

Internazionalizzazione

Nel corso del 2018 il Presidio ha portato avanti il monitoraggio delle attività di internazionalizzazione su cui l'Ateneo di Torino ha previsto azioni di sistematizzazione e potenziamento di cui si dà conto riassuntivamente nel seguito.

Per quanto riguarda l'ambito delle relazioni internazionali, è stata portata a regime l'applicazione di modelli di accordi quadro e specifici di cooperazione accademica e scientifica; i modelli, ora disponibili in 4 lingue, consentono di applicare contenuti uniformi e un livello di qualità omogeneo nella definizione della documentazione relativa alle convenzioni internazionali.

Con riferimento alla mobilità internazionale degli studenti, sono stati previsti:

- l'istituzione della Commissione per la Mobilità Internazionale d'Ateneo (ex Commissione Erasmus), il cui obiettivo è uniformare le procedure, estendendo le buone pratiche raggiunte nel programma Erasmus a tutti i programmi di mobilità;
- la nomina del Responsabile Didattico per la Mobilità Internazionale a livello di CdS, con il compito di supervisionare e approvare il Learning Agreement, ovvero l'accordo didattico stabilito tra lo studente e le due istituzioni, di origine e ospitante, e l'accettazione del Transcript of Records (ToR), il documento che dettaglia le attività svolte presso l'Ateneo straniero. Questa nuova figura renderà possibile un coordinamento a livello di corso di studio della mobilità internazionale degli studenti, soprattutto per garantire la coerenza del percorso da svolgersi all'estero rispetto alla carriera dello studente, e di conseguenza facilitando anche il successivo riconoscimento dei crediti svolti all'estero.

Il riconoscimento delle attività e dei crediti svolti all'estero e la conversione della valutazione ottenuta è stata anche oggetto di attenzione da parte dell'Agenzia Nazionale INDIRE, durante la visita di audit avvenuta a settembre 2017 e nella relazione che ne è conseguita, pervenuta a inizio 2018. Affinché il riconoscimento delle attività e la conversione dei risultati avvenga secondo modalità oggettive, omogenee e trasparenti nel rispetto della variegata situazione dell'Ateneo, è previsto lo sviluppo nel 2019 di apposite "Linee guida d'Ateneo per il riconoscimento dei crediti per mobilità internazionale".

L'Ateneo ha anche lavorato molto per sviluppare le attività nei confronti degli studenti internazionali, garantendo la possibilità di più finestre temporali di preiscrizione nella procedura *online* dedicata, nell'ottica di armonizzare le tempistiche necessarie per la valutazione del titolo di studio di accesso e per la valutazione del curriculum (nel caso delle Lauree Magistrali) con l'avvio delle eventuali pratiche consolari per l'ottenimento del visto.

Un'ulteriore azione sviluppata a supporto degli studenti internazionali che ha avuto riscontri molto positivi è il "progetto *Buddy*", con il quale vengono coinvolti studenti già iscritti presso i CdS dell'Ateneo per fornire un supporto "*peer to peer*" ai colleghi internazionali



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

(*degree-seeking* e *exchange-incoming*). I *Buddy* sono chiamati a svolgere un ruolo di accompagnamento, informazione capillare e supporto nella soluzione dei problemi degli studenti internazionali. Inoltre, con il supporto dei *Buddy*, potranno essere analizzate le criticità rilevate dagli utenti stranieri nell'accesso ai corsi di studio dell'Ateneo, al fine di rendere più trasparenti e comprensibili tempistiche, scadenze e modalità e più fruibili i servizi offerti.

Nella prospettiva di un miglioramento della qualità dei servizi offerti agli studenti, in generale oltre all'analisi dell'opinione degli studenti iscritti ai CdS erogati in lingua inglese, si è effettuata l'analisi dei risultati della rilevazione effettuata sugli studenti in mobilità *incoming* e *outgoing*. Il testo relativo è stato integrato nella Relazione sull'Opinione degli Studenti disponibile in allegato.

L'Ateneo ha infine lavorato per potenziare e assicurare un maggior accompagnamento dei docenti e degli studenti rispetto alle pratiche amministrative legate ai processi di internazionalizzazione. È stato avviato un nuovo progetto per la creazione di uffici all'interno dei poli dell'Ateneo, anche in base ai riscontri molto positivi ricevuti dopo la prima sperimentazione di un ufficio presso il CLE di "Servizi per l'internazionalizzazione". A fronte di questo risultato nel 2018 è stata attivata un'unità di polo presso il Polo di Scienze Umanistiche e in previsione saranno create unità analoghe presso altri Poli. Gli uffici neo-costituiti facenti capo all'Area Internazionalizzazione, lavorano in rete, in stretto coordinamento con gli uffici centrali, garantendo quindi vicinanza agli utenti ma anche omogeneità nelle procedure, per favorire di pari passo l'assistenza puntuale e il miglioramento della qualità dei processi.

È stato infine organizzato un seminario sui corsi di studio internazionali tenuto dal prof. Vincenzo Zara e rivolto a Presidenti dei corsi di studio, Vice Direttori alla Didattica dei Dipartimenti e personale tecnico a supporto di questi CdS. L'obiettivo del seminario è stato quello di analizzare lo scenario didattico e culturale dei percorsi integrati di studio che portano al rilascio di titoli di studio congiunti, doppi o multipli e viene organizzato su base annuale per garantire a tutti i Presidenti l'opportunità di ampliare gli orizzonti della propria offerta formativa alle caratteristiche dei corsi internazionali.

Attività di Formazione e informazione

✓ Progetto IRIDI

La Relazione annuale 2018 del Nucleo di Valutazione segnalava la necessità di sviluppare interventi più incisivi di supporto alla formazione per i docenti.

Considerata l'attenzione posta negli scorsi anni alla formazione didattico-docimologica rivolta ai docenti, anche a seguito di quanto emerso nel corso della visita di accreditamento periodico, il Presidio ritiene utile relazionare anche sullo sviluppo del progetto di Ateneo denominato IRIDI (Incubatore per la ricerca e lo sviluppo della didattica - Progetto di ricerca-formazione) per l'organizzazione di corsi di formazione e aggiornamento destinati ai docenti su aspetti didattico-docimologici dell'insegnamento universitario e sulle nuove tecniche a sostegno dell'apprendimento.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

Il progetto IRIDI ha dato una risposta concreta alla priorità strategica, ormai diffusa in tutta Europa, di innovare la didattica universitaria e tra le sue prime iniziative ha organizzato un percorso formativo per i docenti dell'Università di Torino volto ad allineare l'Ateneo con i trend internazionali, promuovendo una didattica innovativa, maggiormente centrata sullo studente, più attenta allo sviluppo di competenze professionali e all'utilizzo delle nuove tecnologie

L'Ateneo, dopo la positiva sperimentazione del 2017, ha potenziato il percorso formativo IRIDI (Incubatore di Ricerca Didattica per l'Innovazione), volto a sviluppare un processo di innovazione della didattica in UniTO attraverso attività di ricerca sui temi salienti per l'insegnamento-apprendimento in contesti accademici, come ad esempio le strategie didattiche, le pratiche di valutazione, le risorse ICT per la didattica, ecc.

Alle due edizioni effettuate finora hanno partecipato 50 docenti afferenti a tutti i dipartimenti dell'Ateneo, consentendo così una buona diffusione iniziale delle conoscenze e opportunità che il corso garantisce. L'offerta nell'ambito del progetto IRIDI si sta ora ulteriormente ampliando con progetti indirizzati a specifici dipartimenti, oltre che prevedere la continuazione dell'attività progettuale presso l'Università di Torino. Nel periodo tra ottobre 2019 e maggio 2020 inizierà la terza edizione della formazione IRIDI in Unito aperta ad ulteriori 50 docenti dell'ateneo.

Si segnala inoltre che è stato introdotto un secondo livello di formazione avanzata, che avrà luogo tra maggio e giugno del 2019 e cui potranno accedere i docenti che hanno partecipato al primo percorso IRIDI nel 2017. L'Università di Torino è stata anche contattata da altri atenei che hanno chiesto di poter attivare analogo percorso presso le proprie sedi.

✓ **Progetti lingua inglese**

L'Ateneo ha sistematizzato la formazione metodologica, a supporto della didattica che utilizza la lingua inglese come lingua di insegnamento accademico, rivolta ai docenti titolari di insegnamenti in inglese nei corsi di laurea interamente erogati in inglese. La formazione è stata affidata al British Council, ente britannico per la promozione delle relazioni culturali nel mondo e ente certificatore accreditato a livello internazionale, con comprovata esperienza in questo specifico ambito formativo. Il percorso ha l'obiettivo di aggiornare le competenze comunicative dei docenti sviluppando la comprensione dei principi che sono alla base della comunicazione accademica che utilizza l'inglese come mezzo di insegnamento, acquisire competenze avanzate di comunicazione in lingua inglese attraverso l'analisi e la revisione delle pratiche didattiche correnti, che consentano di passare dallo stile accademico classico a lezioni interattive e dinamiche rivolte a una classe internazionale e multilingua.

A integrazione di questa iniziativa sono state proposte ulteriori attività di formazione, affidate al Centro Linguistico di Ateneo nell'ambito del programma "*English as Medium of Instruction*", comprendenti attività di conversazione, revisione o traduzione del materiale didattico, con il coinvolgimento di formatori di diverse aree disciplinari (medico-scientifica, economica e giuridica).



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

✓ **Corso sulla “Progettazione e gestione in qualità dell’offerta formativa dei corsi di studio”**

Il 21 novembre il Presidio ha organizzato il seminario di formazione “Progettazione e gestione in qualità dell’offerta formativa dei corsi di studio”, tenuto dal prof. Vincenzo Zara e rivolto a Presidenti dei corsi di studio neoeletti, Vice Direttori alla Didattica dei Dipartimenti e personale tecnico a supporto di questi temi. L’obiettivo dell’incontro era quello di garantire un’analisi critica della normativa che disciplina la progettazione dei corsi di studio di I e di II livello, al fine di sviluppare specifiche competenze per una progettualità virtuosa e sostenibile dei percorsi formativi, anche attraverso un’analisi dettagliata della documentazione (ordinamenti, regolamenti, manifesti) e della scheda SUA-CdS.

✓ **Corso sulla “Definizione e gestione dell’AQ”**

Il Presidio ha curato l’organizzazione di un corso sulla “Definizione e gestione dell’Assicurazione della Qualità a livello di Ateneo e di Corsi di Studio, in coerenza con l’approccio AVA” tenuto dal prof. Alfredo Squarzoni, esperto di sistema AVA. L’obiettivo del corso è stato approfondire il sistema di assicurazione della qualità europeo e nazionale al fine di un confronto propositivo sulle strategie che gli atenei potrebbero attuare oltre ad un approfondimento sulle novità introdotte nei processi di accreditamento iniziale e periodico con le nuove linee guida ANVUR.

Il potenziamento delle attività di orientamento

La Relazione annuale 2018 del Nucleo di Valutazione segnalava tra le azioni di prospettiva, la necessità di potenziare la fase di orientamento degli studenti. L’Ateneo nell’ultimo biennio, si è attivato su questo fronte, in particolare introducendo un nuovo Test di Accertamento dei Requisiti Minimi (TARM) unico di Ateneo al fine di:

- rendere unica la sua struttura e le modalità di erogazione a livello di Ateneo, evitando di focalizzarsi su conoscenze disciplinari specifiche che possono comunque essere indagate dal singolo corso di studio con procedure ad hoc;
- focalizzarsi più specificatamente sulle *soft skill* utili a migliorare le capacità di organizzazione dello studio, per facilitare la transizione dalla scuola superiore;
- potenziare l’interazione con le scuole superiori;
- semplificare la successiva gestione degli obblighi formativi aggiuntivi (OFA), portandola a livello di Ateneo e consentendo peraltro ai CdS di svolgere eventuali approfondimenti disciplinari propedeutici ai corsi.

Alcuni elementi di analisi che hanno portato a definire questo nuovo processo di Ateneo sono state l’evidenza della scarsa correlazione tra il superamento del TARM e il successo nella carriera universitaria e l’opportunità di aumentare la collaborazione con le Scuole sul territorio, anticipando già alla fine del 4° anno della scuola superiore la possibilità di sostenere il test di ammissione, al fine di conferire ad esso anche un ruolo di orientamento nella scelta del CdS universitario e di fungere da stimolo per compensare eventuali carenze emerse.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

Procedura per la raccolta dei nominativi dei rappresentanti degli studenti - AVA

Con riferimento agli studenti che intervengono nei processi AVA, facendo parte degli organi dei CdS e dei dipartimenti, il Presidio doveva rispondere alla necessità molto pratica di poter disporre costantemente di elenchi aggiornati, per poterli coinvolgere nelle attività di informazione. Ciò in considerazione anche del processo biennale di elezione dei rappresentanti degli studenti e del continuo *turn over* di coloro che lasciano l'incarico dopo aver concluso il proprio percorso di studi. Il Presidio ha fatto fronte a questa esigenza con la predisposizione, nel 2018, di una procedura informatica che consente l'aggiornamento degli elenchi della componente studentesca attiva; tale procedura viene implementata su base semestrale con la collaborazione del personale tecnico-amministrativo di riferimento dei singoli CdS, appositamente abilitati alla sua compilazione.

Iniziative di AQ per gli studenti

Nel corso dell'anno 2018, oltre agli incontri già previsti di informazione e ascolto con i rappresentanti degli studenti promossi su base semestrale, il Presidio ha ritenuto di introdurre nuove iniziative specifiche per aumentare il coinvolgimento degli studenti nel processo di assicurazione della qualità. In particolare ci si è orientati sulla creazione di due video sul modello di quelli realizzati in occasione della visita di accreditamento periodico. Nel primo si è inteso approfondire la conoscenza del contesto organizzativo funzionale universitario, mentre il secondo è stato finalizzato ad aumentare la consapevolezza della rilevanza della valutazione degli insegnamenti e dei servizi come elemento fondamentale nel processo di miglioramento dei corsi di studio.

Il Presidio, in collaborazione con lo Staff Comunicazione e Relazioni Esterne, ha quindi promosso la realizzazione di entrambi i video e la loro diffusione in occasione degli eventi di accoglienza delle matricole e dei momenti di avvio delle lezioni per quanto riguarda gli studenti degli anni successivi.

In particolare, a metà del mese di settembre, è stato pubblicato il primo video dal titolo "L'Università di Torino per gli studenti" che fornisce il quadro dell'organizzazione dell'Università, mettendo in evidenza i principali riferimenti utili per gli studenti e l'importanza di partecipare alle votazioni di Ateneo dei rappresentanti nei vari organi centrali e periferici.

Successivamente, nel mese di ottobre, è stata completata la realizzazione del secondo video con lo scopo di illustrare la rilevanza e le modalità di utilizzo della procedura EduMeter per la raccolta delle opinioni degli studenti, con particolare attenzione all'importanza di ottenere una partecipazione consapevole, utile anche a favorire l'acquisizione delle successive nozioni sulle modalità di utilizzo dei dati raccolti per il miglioramento dei CdS e dei servizi offerti.

Entrambi i video sono stati inizialmente condivisi con la Commissione per l'Orientamento, il Tutorato e il Placement di Ateneo (OTP) e successivamente inviati ai Delegati OTP di ciascuna Scuola e a Direttori di Dipartimento, Vice Direttori alla Didattica, Direttori delle Scuole e Responsabili di Polo della Didattica, affinché potessero essere immediatamente utilizzati nei



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

progetti di accoglienza e per le iniziative specifiche di orientamento e tutorato.

Incontri con gli studenti

Il Presidio della Qualità ha continuato a curare i momenti di informazione, organizzando appuntamenti specifici oltre che preparando sessioni di approfondimento dei singoli processi di assicurazione della qualità a loro dedicati.

Il 15 febbraio la Presidente ha incontrato i Rappresentanti degli Studenti in Senato Accademico, con un approfondimento specifico sulla valutazione dell'opinione studenti. L'incontro ha permesso di approfondire anche altri temi riguardanti: le Linee guida di Ateneo per il loro utilizzo, i punti di forza e di debolezza del sistema, l'accessibilità dei dati per gli utenti UniTO. L'incontro ha evidenziato un grande interesse degli studenti per quanto esposto.

Il 15 maggio il Presidio ha organizzato un incontro con i rappresentanti degli studenti al fine di approfondire il ruolo dello studente nelle attività di AQ e condividere l'esperienza maturata e le buone pratiche avviate a un anno dalla nomina dei rappresentanti per il periodo 2017-2019. L'incontro è stata un'occasione di confronto sulle modalità con le quali essi svolgono il loro ruolo di componenti delle Commissioni di Monitoraggio e Riesame nei vari CdS ed ha costituito anche un arricchimento per gli studenti stessi che hanno potuto confrontarsi tra di loro in merito alle proprie esperienze. L'incontro si è svolto in forma dialettica, con un continuo scambio di opinioni, a dimostrazione di una partecipazione molto attiva e interessata.

Considerato l'apprezzamento per quest'iniziativa da parte degli studenti, il 22 ottobre il Presidio ha organizzato un secondo incontro rivolto a tutti i rappresentanti di tutti gli Organi, compresi quelli individuati in seno ai CdS, al fine di discutere casi concreti che i rappresentanti hanno dovuto affrontare. Essa è stata anche l'occasione per far incontrare ai rappresentanti la Consigliera di Fiducia, interlocutore a cui tutti gli studenti possono rivolgersi laddove eventuali situazioni critiche da evidenziare travalichino gli aspetti tecnici dei processi di assicurazione della qualità.

Il Presidio ha inoltre dato avvio ad una serie di incontri in-formativi specifici con le diverse componenti studentesche che ne hanno fatto richiesta. In particolare la Commissione Didattica Paritetica della Scuola di Medicina ha sollecitato il Presidio all'organizzazione di un'attività informativa sul tema dell'opinione degli studenti, che si è tenuta nel mese di ottobre. Il Presidio ha inoltre organizzato nel mese di novembre incontri specifici presso alcuni CdS che ne avevano fatto richiesta della Scuola di Medicina a Torino e a Cuneo. Nel corso di tali incontri è stata sottolineata la rilevanza dell'attività di valutazione degli studenti ai fini del miglioramento della didattica e dei servizi dei CdS, dei dipartimenti e dell'Ateneo.

4. Follow-up accreditamento periodico

Il processo di follow-up ha visto l'Ateneo muoversi in modo tempestivo per avviare il processo di adeguamento alle condizioni e segnalazioni ricevute in sede di accreditamento periodico. Durante questo periodo e nelle fasi successive il Presidio e il Nucleo hanno



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

continuato a collaborare per un'efficace gestione delle azioni da intraprendere, anche verificandone la continuità nel corso dell'ultimo biennio.

L'accompagnamento del Presidio e il continuo confronto con gli Organi di vertice, ha garantito una prosecuzione virtuosa delle attività previste, consentendo al Nucleo di valutare positivamente alcune delle azioni predisposte sui singoli requisiti di AQ già nel 2017, definendo in particolare quali condizioni e segnalazioni fossero quindi superate e quali invece richiedessero un ulteriore approfondimento.

Per quanto riguarda i requisiti di assicurazione della qualità riferiti alla sede, nella sua prima valutazione (2017) il Nucleo ha espresso parere positivo sulle azioni di miglioramento intraprese rispetto a tutte le condizioni poste dalla CEV; per quanto riguarda invece le segnalazioni, il Nucleo ne ha ritenuto superate alcune e chiesto un successivo aggiornamento rispetto ad altre, rinviando ad un nuovo aggiornamento per il mese di aprile 2018.

Con riferimento ai 15 CdS accreditati, escludendo il CdS non accreditato che è stato disattivato, il Nucleo ha effettuato una prima valutazione positiva (2017) delle azioni poste in essere da 10 CdS e ha dato indicazioni sui successivi monitoraggi nel corso del 2018 per i 4 CdS residui.

La valutazione che ha condotto a tali esiti è stata effettuata attraverso l'analisi della documentazione predisposta dal Presidio a seguito del confronto con gli organi di Governo per i requisiti della sede e attraverso l'esame dei documenti di autovalutazione, della Relazione delle Commissioni Didattiche Paritetiche e della SUA CdS per i requisiti dei CdS.

Come già accennato il Nucleo ha richiesto un ulteriore approfondimento per 4 CdS (3 di essi erano già stati auditi dal Nucleo a fine 2017), attraverso una relazione di aggiornamento, consegnata ad aprile 2018, e attraverso il documento di Riesame Ciclico da svolgersi nel corso del 2018, a fronte delle modifiche di RAD richieste per il superamento di alcune delle condizioni poste dalla Commissione di Esperti Valutatori (CEV) dell'Anvur.

Per agevolare la continuità del processo di monitoraggio, il Nucleo, in accordo con il Presidio, aveva pianificato di esprimere il secondo giudizio sul follow-up entro la chiusura del proprio mandato, ovvero entro la fine di settembre 2018.

Da tale seconda valutazione è emerso che per quanto riguarda gli AQ di sede, le segnalazioni sono state anch'esse tutte superate pur restando la necessità di un monitoraggio di alcune soluzioni adottate, da iscriversi tuttavia nel processo ordinario di verifica dei processi di assicurazione della qualità.

Riguardo ai 4 CdS rimanenti, è stato possibile nel corso del 2018 svolgere solo un controllo intermedio, in quanto a settembre 2018 non erano ancora disponibili né i riesami ciclici, che avevano scadenza a fine anno, né le eventuali modifiche di RAD, previste con scadenza interna per il mese di gennaio 2019 e con scadenza ministeriale posta al 1° marzo 2019.

Le attività legate al follow-up proseguiranno dunque nel corso del 2019, sempre in stretta collaborazione con il Nucleo e gli Organi di Governo, cui il Presidio presenterà una relazione unitaria riassuntiva su tutte le attività effettuate post accreditamento periodico.

Nota: gli allegati sono disponibili presso l'ufficio di supporto all'organo.