



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo



# Relazione del Presidio della Qualità sulle attività di AQ 2017



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo





# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

## Presidio della Qualità di Ateneo

<b>Introduzione</b> .....	4
<b>PARTE 1</b> .....	5
<b>1.1 L'Assicurazione della Qualità nell'Università di Torino</b> .....	5
<b>1.2 Struttura organizzativa e responsabilità dell'AQ</b> .....	6
<b>1.3 Processi AVA</b> .....	6
1.3.1 Didattica.....	7
a) Monitoraggio Annuale e Rapporto di Riesame Ciclico.....	7
b) Relazione annuale delle Commissioni Didattiche Paritetiche (CDP).....	10
1.3.2 Ricerca.....	13
a) Presentazione e autovalutazione dei risultati VQR 2011-2014.....	13
b) Audizioni dei Dipartimenti.....	14
1.3.3 Piani triennali di Dipartimento.....	15
<b>PARTE 2</b> .....	16
<b>2.1 Attività sistemiche di miglioramento della qualità</b> .....	16
2.1.1 Linee guida di Ateneo.....	16
a) Linee guida di Ateneo per la compilazione e la revisione delle schede insegnamento.....	17
b) Linee guida di Ateneo per l'utilizzo dei risultati della rilevazione opinione studenti da parte dei CdS .....	18
c) Aggiornamento delle Linee guida di Ateneo per la consultazione con le parti sociali.....	18
2.1.2 Internazionalizzazione.....	18
2.1.3 Azioni di miglioramento dei servizi.....	19
a) Modello di Ateneo dei siti web CdS.....	20
b) Rilevamento della soddisfazione dei servizi offerti.....	20
2.1.4 Azioni di miglioramento dell'autovalutazione.....	21
a) Revisione delle Commissioni di CdS.....	21
b) Procedura di Monitoraggio e Autovalutazione 2017 .....	22
<b>2.2 Attività di formazione</b> .....	23
2.2.1 Formazione per i processi di Assicurazione della Qualità.....	23
2.2.2 Formazione didattico-docimologica.....	24
2.2.3 Aggiornamento della formazione per il Presidio.....	25
<b>2.3 Incontri di informazione sui temi AQ</b> .....	26
2.3.1 Confronto con gli Organi di Governo.....	26
2.3.2 Incontro con gli studenti neo-eletti.....	26
2.3.3 Incontro con i referenti dei servizi di polo alla didattica.....	28
<b>2.4 Follow up accreditamento periodico</b> .....	28
<b>2.5 Considerazioni finali</b> .....	29



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 consulenza, promozione, sviluppo e monitoraggio delle attività di Assicurazione della Qualità (AQ) al fine di contribuire a migliorare il flusso informativo sul sistema di AQ attivato nell'Università degli Studi di Torino.

Il documento si articola in due parti.

Nella **prima parte** si descrivono le attività del Presidio, rispetto alle procedure di Assicurazione della Qualità (AQ) di Ateneo, relative ai processi di autovalutazione e valutazione della didattica e della ricerca, portando gli aggiornamenti rispetto alle attività attuate in corso d'anno.

Nella **seconda parte** si dettagliano le attività di miglioramento implementate nel corso del 2017, anche a seguito della visita di accreditamento periodico, sia rispetto allo sviluppo di azioni sistemiche di interesse comune a tutti i Corsi di Studio, sia rispetto alla diffusione della cultura della qualità tramite rapporti istituzionali, incontri e formazione.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

## **PARTE 1**

### **1.1 L'Assicurazione della Qualità nell'Università di Torino**

UniTO adotta l'Assicurazione della Qualità come principio fondante delle proprie attività: la strategia per la qualità si inserisce nel quadro della programmazione integrata di Ateneo riguardante i principali atti programmatici che spaziano dal Piano Strategico alla performance.

Il Piano Strategico 2016-2018 prevede infatti un obiettivo trasversale focalizzato a *proseguire e consolidare il percorso avviato di miglioramento della qualità, semplificazione e innovazione, attraverso la revisione della normativa interna, la revisione dei modelli di organizzazione ed erogazione dei servizi di supporto di Didattica, Ricerca e Terza Missione.*

Nell'ambito di tale contesto di Ateneo, l'azione del Presidio è volta a dar concretezza all'assicurazione della qualità nel quadro sia della nuova normativa che delle finalità strategiche di ateneo, anche attraverso il confronto con il Nucleo e con gli Organi di Governo, e per questo promuove:

- una programmazione di processi nel quadro dei requisiti per l'assicurazione della qualità riconosciuti a livello europeo e nazionale;
- un confronto costante con i portatori di interesse che sono al centro di ogni azione;
- standard minimi di qualità con la promozione di una progressiva diffusione delle buone pratiche di miglioramento del servizio;
- una gestione delle attività attraverso il ciclo della programmazione, monitoraggio, autovalutazione e valutazione, prevedendo interventi in ottica di miglioramento continuo;
- l'introduzione di nuovi modelli attraverso fasi sperimentali che ne consentano la verifica dell'efficacia, al fine dell'eventuale loro estensione a tutto l'Ateneo;
- una programmazione dipartimentale in linea con le politiche di Ateneo.

Il Presidio è anche costantemente impegnato a garantire il miglioramento degli strumenti a supporto dell'autovalutazione dei CdS nelle attività di riesame e delle procedure di valutazione nelle attività delle Commissioni Didattiche Paritetiche di Ateneo. L'interazione con il Nucleo di Valutazione costituisce un elemento rilevante del coordinamento sui temi dell'assicurazione della qualità dei CdS e dei dipartimenti e si realizza in un continuo confronto costruttivo tra i due organi.

Il 2017 è stato, infine, un anno che ha visto un'intensa attività di *follow up* a seguito della visita di accreditamento periodico, i cui esiti definitivi sono stati comunicati a fine 2016. Il Presidio, in accordo con il Nucleo di Valutazione, ha coordinato i lavori, accompagnando i Corsi di Studio e gli Organi di Governo nell'affrontare i rilievi ricevuti dalla Commissione di Esperti di Valutazione ANVUR e fornendo al Nucleo i risultati di un primo monitoraggio delle azioni intraprese per i requisiti di CdS e di Sede.

Con riferimento alla composizione del Presidio, nello scorso anno vi è stata la sostituzione dello studente a seguito delle elezioni studentesche avvenute nel mese di marzo. Come



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

previsto dal Regolamento per il funzionamento del Presidio della Qualità, il nuovo rappresentante è stato individuato dal Consiglio degli Studenti.

## 1.2 Struttura organizzativa e responsabilità dell'AQ

La struttura organizzativa e delle responsabilità per la gestione dell'assicurazione della qualità in UniTO sono puntualmente descritte nei documenti richiesti da ANVUR e annualmente aggiornati e approvati dal Senato Accademico.

Si allegano a questa relazione:

- il documento sulla Struttura organizzativa e responsabilità a livello di Ateneo deliberato dal Senato Accademico in data 23 gennaio 2018. Tale documento, al pari dello scorso anno, descrive le modalità di gestione dell'AQ, individuando gli attori e le relative responsabilità, il sistema di interazione e l'organizzazione delle attività suddivise in programmazione, monitoraggio, autovalutazione e valutazione esterna (Allegato A);
- l'organigramma di Ateneo inserito nella SUA CDS 2018-2019 (Allegato B)
- il documento di Politiche di Ateneo e programmazione relativo ai Corsi di Studio di nuova istituzione presentati da UniTO per l'a.a. 2018-2019, deliberato dal Senato Accademico in data 23 gennaio 2018, che illustra le politiche di Ateneo e la programmazione didattica in un quadro coerente con la strategia dell'offerta formativa dell'Ateneo (Allegato C).

## 1.3 Processi AVA

Il Presidio, nel corso dell'anno, nella propria azione di monitoraggio dell'assicurazione della qualità, ha avuto modo di constatare elementi positivi nell'applicazione del nuovo sistema AVA, evidenziando progressivi miglioramenti da parte dei CdS nell'uso degli strumenti al servizio della qualità, maturando una maggiore capacità di procedere ad un'autovalutazione più consapevole e puntuale.

Il Presidio ha continuato la propria attività di supporto attraverso la revisione dei documenti, l'organizzazione della formazione, l'accompagnamento costante dei CdS e dei Dipartimenti durante le fasi di Assicurazione della Qualità. Queste modalità di supporto, evolute negli anni, hanno prodotto risultati incoraggianti, che forniscono elementi di una buona maturazione e consapevolezza, evidenziando miglioramenti nelle attività di autovalutazione dei CdS, pur in un anno di cambiamento degli strumenti individuati da ANVUR (analisi degli indicatori ANVUR del Monitoraggio Annuale, nuove modalità di Riesame Ciclico).



### 1.3.1 Didattica

I processi di Assicurazione della Qualità della didattica, coordinati dal Presidio della Qualità, hanno riguardato le attività di autovalutazione dei CdS e l'attività di valutazione da parte delle Commissioni Didattiche Paritetiche.

#### a) Monitoraggio Annuale e Rapporto di Riesame Ciclico

La procedura di Monitoraggio Annuale è stata introdotta nel sistema di AQ nazionale nel corso del 2017, in sostituzione del precedente Rapporto di Riesame Annuale. Le Linee guida ANVUR per l'accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio universitari, aggiornate a seguito dell'introduzione del D.M. n. 987/2016, prevedono infatti che i CdS commentino con cadenza annuale gli indicatori quantitativi relativi alla numerosità degli studenti, alla valutazione della didattica, all'internazionalizzazione e di approfondimento (percorsi di studio e regolarità delle carriere; soddisfazione e occupabilità; consistenza e qualificazione del corpo docente) forniti da ANVUR all'interno della scheda SUA-CdS. Gli indicatori sono disponibili a livello di CdS e a livello di classe di riferimento per area geografica e nazionale.

Nei mesi di maggio e giugno, al momento del primo rilascio dei dati, ANVUR ha avviato una fase di sperimentazione al fine di consentire un'attività più efficace nella fase successiva, cui l'Ateneo di Torino ha partecipato attivamente, analizzando gli indicatori in termini di coerenza e consistenza e segnalando criticità e considerazioni ad ANVUR.

Nella prima fase di verifica dei dati, oltre ad un'analisi puntuale da parte della Direzione Didattica su incongruenze comuni a tutto l'Ateneo, sono stati coinvolti tutti i CdS anche mediante l'attivazione di un apposito indirizzo mail per la raccolta delle segnalazioni di ulteriori anomalie riscontrate singolarmente dai CdS.

Al fine di promuovere il dialogo e il confronto diretto con i CdS, sono altresì stati organizzati dal Presidio gli incontri presso i Poli della Didattica nel corso dei quali è stata presentata la nuova procedura di monitoraggio annuale e i primi esiti della sperimentazione sugli indicatori; agli incontri ha partecipato anche il Direttore della Direzione Didattica.

Conclusa la fase di approfondimento da parte di ANVUR e resi definitivi i dati nella Scheda SUA CdS, il Presidio ha avviato l'attività del Monitoraggio Annuale. In prima istanza il Presidio della Qualità e il Nucleo di Valutazione hanno selezionato il seguente sottoinsieme, all'interno dei 28 indicatori disponibili, di particolare interesse per l'Ateneo di Torino:

- *Avvii di carriera al primo anno (L; LMCU; LM)*
- *Attrattività*
  - iC04 Proporzioni iscritti al primo anno (LM) laureati in altro Ateneo
- *Efficacia*
  - iC06 Proporzioni 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



## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

### Presidio della Qualità di Ateneo

- iC15 Percentuale di studenti che proseguono al II anno nello stesso corso di studio avendo acquisito almeno 20 CFU al I anno
- iC16 Percentuale di studenti che proseguono al II anno nello stesso corso di studio avendo acquisito almeno 40 CFU al I anno
- iC17 Percentuale di immatricolati (L; LM; LMCU) che si laureano entro un anno oltre la durata normale del corso nello stesso corso di studio
- *Soddisfazione e occupabilità*
  - iC26 Proporzione di Laureati occupati a un anno dal Titolo (LM; LMCU).

Al fine di validare le modalità di analisi e commento degli indicatori per il Monitoraggio Annuale, e considerato che anche nel Rapporto di Riesame Ciclico è previsto un quadro dedicato al commento approfondito dei medesimi indicatori, il Presidio ha ritenuto opportuno avviare una sperimentazione interna, nei mesi di luglio-settembre, con i soli 12 CdS attivi sul Riesame Ciclico al fine di acquisire elementi utili all'analisi da diffondere a tutti gli altri CdS dell'Ateneo.

Nel mese di ottobre il Presidio ha dato inizio all'attività di Monitoraggio Annuale, predisponendo due strumenti: una nota di supporto al commento e una tabella con la presentazione dei dati confrontati sulle soglie ritenute rilevanti.

La nota è stata elaborata per facilitare l'analisi e riportare tutte le indicazioni operative definite a livello di Ateneo: un inquadramento normativo dell'attività, il set degli indicatori selezionati, l'invito a commentare sia gli indicatori scelti, sia ulteriori indicatori ritenuti significativi in base alle proprie caratteristiche, l'illustrazione della tabella di dati di supporto elaborata dal Presidio, le modalità di svolgimento dei commenti.

La tabella "Indicatori ANVUR – Monitoraggio Annuale CdS 2017" è stata predisposta dal Presidio per presentare i dati dei CdS e i relativi valori nazionali per la classe di appartenenza, al fine di ottenere una significativa comparazione tra CdS con analoghe caratteristiche. A ogni valore dell'indicatore del CdS è stato associato un colore (rosso, giallo, bianco e verde) al fine di rendere immediatamente evidente la differenza rispetto alla media nazionale e quindi il livello di criticità e a ciascun colore è stata associata una determinata modalità di analisi: per il rosso commento obbligatorio poiché si presenta una situazione di forte scostamento dalla media (Inferiore di oltre -20%), per il giallo commento fortemente raccomandato poiché si rileva un primo livello di scostamento (Compreso tra -20% e -10%), per il bianco commento discrezionale poiché l'indicatore rientra nei valori intorno alla media (Compreso tra -10% e +10%), per il verde commento consigliato poiché potrebbe permettere l'illustrazione di buone pratiche da diffondere e quindi finalizzato alla crescita del sistema di Ateneo (Superiore a +10%).

L'analisi predisposta, con il confronto a livello nazionale, consente di supportare la Commissione Monitoraggio e Riesame (CMR), organo del CdS deputato al coordinamento dei processi di autovalutazione, nella disamina delle potenziali situazioni critiche al fine di adottare azioni di miglioramento puntuali che tengano altresì conto di quanto eventualmente rilevato dalle Commissioni Didattiche Paritetiche (CDP) di riferimento e dal Nucleo di Valutazione.

Alla scadenza del 20 novembre il Presidio ha potuto constatare che tutti i CdS dell'Ateneo avevano effettuato il Monitoraggio, dando così dimostrazione di aver preso coscienza del meccanismo di autovalutazione. Tali commenti sono stati quindi resi disponibili alle CDP,



## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

### Presidio della Qualità di Ateneo

perché potessero analizzarne completezza ed efficacia, e al Nucleo di Valutazione affinché ne prenda visione.

Con riferimento agli indicatori forniti da ANVUR relativi all'Ateneo, il Presidio ha ritenuto di svolgere un'analisi su tutti gli indicatori, dedicando particolare attenzione anche ai dati relativi all'internazionalizzazione il cui commento non è stato richiesto in modo specifico ai CdS.

Tra dicembre 2017 e febbraio 2018, il Presidio, confrontandosi con la Vice Rettore per Didattica e per l'Internazionalizzazione, ha quindi effettuato un'autovalutazione di Ateneo basandosi sugli indicatori ANVUR, riflettendo sulle aree di miglioramento rilevate e ipotizzando interventi correttivi. Tale monitoraggio sarà condiviso con gli Organi di Governo per la messa in atto di attività di miglioramento.

L'analisi effettuata è riportata nell'allegato D. La tabella raggruppa i vari indicatori per categoria (regolarità, attrattività, internazionalizzazione, qualificazione docenza sui risultati VQR, sostenibilità) e affianca all'analisi dei trend l'individuazione delle possibili cause e l'identificazione delle azioni correttive.

L'attività di Riesame Ciclico è stata anch'essa aggiornata con le Linee guida ANVUR per l'accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio universitari di agosto 2017.

Il Presidio ha analizzato il nuovo modello definito da ANVUR, che risulta essere più ampio e complesso e che riprende in modo analitico i requisiti della qualità previsti dal nuovo sistema AVA. Considerati i maggiori approfondimenti richiesti e le indicazioni a livello nazionale ancora molto limitate, il Presidio ha stabilito di coinvolgere nella prima esperienza del 2017 un numero ridotto di CdS, in modo da poter accompagnare con un confronto continuo i CdS nella stesura dei singoli quadri. Alcuni componenti del Presidio hanno costituito il gruppo che ha accompagnato i singoli CdS.

La scelta dei CdS è stata effettuata dai Direttori di Dipartimento, tra i CdS che non avevano ancora effettuato il Riesame Ciclico negli anni precedenti. I criteri di scelta suggeriti dal Presidio hanno riguardato i seguenti aspetti: rilievi da parte del Nucleo di Valutazione in ordine a indicatori critici, richiesta volontaria di Riesame Ciclico, necessità di rinnovo della consultazione delle parti sociali con conseguente revisione della struttura dell'offerta formativa, verifica/modifica periodica della struttura dell'offerta (effettuata di solito al termine di un ciclo del CdS), necessità di modifica dell'ordinamento del Corso.

L'attività di riesame è stata programmata per il periodo tra luglio e novembre 2017, suddividendo la compilazione dei quadri in funzione della disponibilità dei dati e dell'interconnessione con le attività di autovalutazione dei CdS e dei Dipartimenti.

I componenti del Presidio incaricati di accompagnare l'attività di Riesame Ciclico hanno svolto incontri in seduta plenaria con i Presidenti dei 12 CdS individuati per dare l'avvio alla trattazione dei singoli quadri; successivamente hanno collaborato con i CdS e monitorato le attività svolte, in modo da suggerire eventuali aspetti di miglioramento, assicurando coordinamento e omogeneità nel trattamento delle singole questioni. Per la condivisione dei documenti è stato allestito un apposito ambiente di *google drive* al quale sono stati abilitati i componenti del Presidio, i Presidenti dei CdS e i docenti da loro individuati per supportare l'attività.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

Il Presidio ha rilevato un'ottima risposta da parte dei CdS su tali attività e sulla modalità di accompagnamento, con una crescita progressiva della capacità di autovalutarsi; il Presidio ha quindi potuto individuare buone pratiche da rendere disponibili ai CdS che affronteranno tale esercizio il prossimo anno.

Considerato che ANVUR non ha disposto una scadenza fissa per la consegna del Riesame Ciclico, al termine dell'attività per tutti i CdS il Presidio ha inviato i Rapporti ad ANVUR e al Nucleo di Valutazione.

Tra il 2018 e il 2019 il Presidio intende portare a completamento l'attività del Riesame Ciclico per tutti i CdS dell'Ateneo che non siano di nuova istituzione. I 49 CdS residui saranno ripartiti sui due anni e la priorità sarà richiesta ai CdS che presentano il maggior numero di indicatori critici rispetto al Monitoraggio Annuale appena concluso o che presentano consultazioni con le parti sociali non attuali o incomplete; a questi si uniranno i Riesami Ciclici richiesti dal Nucleo o proposti dai Dipartimenti per CdS che hanno programmato modifiche di RAD.

#### b) Relazione annuale delle Commissioni Didattiche Paritetiche (CDP)

Le 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 dall'ANVUR nelle Linee guida sull'accreditamento, aggiornate più volte nel corso del 2017: ANVUR non ha predisposto un formato per la Relazione delle CDP e i contenuti proposti sono stati segnalati solo come indicativi, lasciando autonomia agli Atenei nel definire il proprio modello; elemento fondamentale cui viene posta particolare attenzione è invece l'auspicio che gli Atenei adottino soluzioni regolamentari e organizzative volte a favorire un'adeguata rappresentanza degli studenti nelle Commissioni.

Il Presidio ha quindi continuato ad adottare il proprio modello di composizione di CDP, sperimentato sin dal 2013, al fine di garantire continuità nel migliorare l'efficacia nella rilevazione delle criticità e delle aree di miglioramento della didattica dei CdS e dei Dipartimenti. La composizione delle Commissioni, che sin dall'inizio osservava il criterio della pariteticità tra studenti e docenti, non è stata quindi variata, in quanto le indicazioni dell'ANVUR erano già precedentemente rispettate.

Il mutamento organizzativo intervenuto nel 2017 riguarda invece il numero delle Commissioni che, anche in considerazione del rilievo del Nucleo di Valutazione circa l'organizzazione asimmetrica delle CDP di Ateneo, ha portato alla riduzione da 12 a 9 Commissioni, con il riassorbimento, nelle relative Scuole, dei CdS delle 3 Commissioni relative a CdS non afferenti a Scuole. Le attuali CDP sono quindi le 6 di Scuola, con l'aggiunta delle 3 dei Dipartimenti che non afferiscono ad una Scuola. Il Presidio prende atto della raccomandazione del Nucleo di rendere ancora più omogenea per tutto l'Ateneo l'organizzazione delle CDP riconducendo tutti i CdS a una Scuola di riferimento e intende, nel 2018, prendere contatto con i Dipartimenti coinvolti per segnalare il rilievo del Nucleo.

Per l'attività del 2017 è stata organizzata una giornata di formazione il 10 aprile, alla quale sono stati invitati tutti i componenti delle CDP di Ateneo e il relativo personale di supporto; sono stati coinvolti anche i Direttori di Dipartimento, i Vice Direttori alla Didattica e i Direttori delle Scuole.



## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

### Presidio della Qualità di Ateneo

Seguendo il modello del 2016, secondo il quale i quadri della Relazione prendevano già in esame l'intero ciclo del CdS e tenendo conto delle precedenti attività previste per le CDP, il Presidio ha aggiornato il modello optando per l'analisi per temi, come indicato nel prospetto che segue; tale prospetto riporta altresì i tempi dell'attività delle CDP che il Presidio ha continuato ad organizzare su tutto l'arco dell'anno per favorire l'efficacia dell'attività di valutazione dell'organo e il miglioramento della didattica e dei servizi dei CdS e dei Dipartimenti:

<b>RELAZIONE ANNUALE 2017</b>		
<b>TEMPI (SCADENZA)</b>	<b>TEMA</b>	<b>QUADRI (MODELLO AVA)</b>
Apr-Mag (31/05)	SCHEDA INSEGNAMENTO	1 (F) - Verifica dell'avvenuta revisione della redazione delle Schede Insegnamento secondo le linee guida di Ateneo 2 (C) - Verifica a campione della correttezza, coerenza e completezza delle Schede Insegnamento
Apr-Set (30/09)	OFFERTA FORMATIVA E RIESAME CICLICO	3 (F-D) - Analisi e proposte sulla completezza della struttura dell'offerta formativa e sull'efficacia del Riesame Ciclico 3.1 Consultazione parti sociali 3.2 Funzioni e competenze 3.3 Occupabilità dei Laureati 3.4 Da figure professionali a obiettivi formativi 3.5 Da obiettivi formativi a risultati di apprendimento attesi 3.6 Eventuali altri aspetti oggetto del Riesame Ciclico e di rilievo per la CDP
Apr-Dic (15/12)	OPINIONE STUDENTI	4 (B) - Analisi/proposte sugli aspetti più rilevanti nell'esperienza dello studente 4.1 Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici in relazione al raggiungimento degli obiettivi formativi 4.2 Analisi e proposte in merito a laboratori, aule, attrezzature in relazione al raggiungimento degli obiettivi formativi 5 (C) - Analisi e proposte sulla validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi 6 (A) - Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti
Ott-Dic (15/12)	MONITORAG GIO ANNUALE	7 (D) - Analisi e proposte sulla completezza e sull'efficacia del Monitoraggio Annuale (Tutti i CdS)



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

In particolare i temi sono stati sviluppati secondo le seguenti strategie:

1) Schede di insegnamento: il tema è stato introdotto nel 2017 per dare attuazione alle “Linee guida di Ateneo per la compilazione e il monitoraggio delle schede di insegnamento”. L’azione risponde anche alle segnalazioni ricevute durante la visita di accreditamento periodico sulle carenze specifiche rilevate per alcuni CdS e sulla necessità di una più efficace armonizzazione del processo di autovalutazione e valutazione delle schede. Tali Linee prevedono che la CDP verifichi l’effettiva revisione delle schede da parte della Commissione Monitoraggio e Riesame e valuti a campione le schede insegnamento di tutti i CdS; prevedono inoltre che la CDP controlli con particolare attenzione che le modalità di esame e gli altri accertamenti dell’apprendimento siano adeguati e coerenti con gli obiettivi formativi previsti.

Il Presidio ha previsto che questo tema riguardi tutti i CdS analizzati dalle CDP, ma che l’attività delle Commissioni sia avviata a partire dall’anno 2018, per dare modo ai CdS di applicare le Linee guida approvate dal Senato Accademico nella seduta dell’11 maggio 2017 sulle schede 2018/2019, in quanto le schede 2017/2018 erano già state definite precedentemente.

2) Offerta formativa e Riesame Ciclico: il tema, completo dei 6 punti di attenzione indicati nella tabella, è stato oggetto di analisi solo per i CdS che hanno svolto il Riesame Ciclico nell’anno 2016 e consegnato ad ANVUR nel mese di marzo 2017;

3) Opinione studenti: il tema prevede che le CDP, con riferimento a tutti i CdS, prendano in esame le opinioni espresse dagli studenti, per il tramite della reportistica disponibile, dei commenti liberi e dei riscontri raccolti direttamente, e propongano azioni di miglioramento sugli aspetti più rilevanti nell’esperienza dello studente.

4) Monitoraggio Annuale: il tema prevede che le CDP, con riferimento a tutti i CdS, verifichino la completezza e l’efficacia dell’analisi degli indicatori proposti da ANVUR sulla Scheda SUA CdS 2016.

A livello operativo, data la portata dei temi analizzati, l’attività delle Commissioni è stata nuovamente ripartita su tutto l’anno, in considerazione delle fonti disponibili in ogni periodo. Analogamente a quanto realizzato negli anni precedenti, il Presidio ha implementato il proprio modello CDP attraverso un’apposita procedura informatica, aggiornata rispetto ai temi previsti. Lo strumento ha consentito di supportare le CDP raccogliendo le fonti documentali di riferimento e suggerendo ulteriori documenti da consultare, eventualmente integrabili con documenti che ogni CDP ritenesse utili; il modello propone inoltre specifiche domande per assicurare uniformità e coerenza nell’attività delle diverse CDP dell’Ateneo.

Nel 2017 la parte introduttiva della relazione è stata altresì ampliata con:

- un quadro volto ad illustrare gli argomenti discussi durante le riunioni tra gli studenti componenti delle CDP e gli studenti dei CdS in valutazione; tale quadro è stato introdotto perché la scelta dell’Ateneo nel limitare la numerosità delle CDP e dei suoi componenti, giustificata dalla migliore operatività dell’organo, non consente la rappresentanza di uno studente per ogni CdS. Gli studenti sono stati quindi chiamati a garantire il confronto anche con i colleghi dei CdS che non partecipano alla composizione della Commissione e a descrivere l’attività in un apposito quadro;



## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

### Presidio della Qualità di Ateneo

- un quadro relativo alle eventuali proposte al Nucleo di Valutazione, poiché l'art. 13, c.1, d.lgs. 19/2012 prevede che le CDP redigano “una relazione annuale che contiene proposte al nucleo di valutazione interno nella direzione del miglioramento della qualità e dell'efficacia delle strutture didattiche, anche in relazione ai risultati ottenuti nell'apprendimento, in rapporto alle prospettive occupazionali e di sviluppo personale e professionale, nonché alle esigenze del sistema economico e produttivo”;
- un quadro in cui si possano segnalare buone pratiche in termini di esperienze, procedure, attività, o azioni significative che hanno permesso di migliorare i risultati o le attività del CdS o del Dipartimento e che possano essere esempi di successo da condividere con altri CdS e Dipartimenti.

Al fine di supportare il processo e il lavoro delle CDP, fornire chiarimenti o informazioni, il Presidio si è reso disponibile a partecipare alle riunioni delle CDP. La Presidente ha partecipato ad una riunione della CDP della Scuola di Scienze della Natura e a una riunione della CDP della Scuola di Scienze Umanistiche.

L'intervento nei lavori delle Commissioni ha consentito un rapporto più diretto tra Commissioni e Presidio della Qualità e l'evidenziazione di aspetti peculiari di azione della CDP con particolare riguardo alle attività di valutazione e al ruolo degli studenti. È stata inoltre l'occasione per ribadire la distinzione ed esemplificazione dei concetti di “criticità” e “aree di miglioramento”, tenuto conto che, secondo quanto previsto dallo sviluppo delle attività di AQ definite dal Presidio, dalla Relazione 2017, i CdS e i Dipartimenti sono chiamati a dare riscontro puntuale alle “criticità” individuate a livello di CDP.

Come già previsto lo scorso anno, su sollecitazione del Presidio, le CDP hanno quindi trasmesso le loro Relazioni ai Presidenti dei Corsi di Studio e ai vertici dei Dipartimenti di riferimento per l'adozione delle necessarie azioni correttive.

Per supportare il processo di risposta alle criticità segnalate dalle CDP, nella procedura informatica è stato introdotto un apposito quadro in cui i CdS e i Dipartimenti possono illustrare quanto realizzato o programmato per il miglioramento, in modo che l'anno successivo, le CDP possano verificare come le criticità rilevate siano state prese in carico dai relativi responsabili.

Con riferimento alle criticità di competenza delle Direzioni dell'Amministrazione Centrale dell'Ateneo, il Presidio ha svolto, al pari del 2016, un proprio monitoraggio sulle Relazioni annuali delle CDP e segnalato ai Dirigenti competenti le specifiche criticità evidenziate, affinché vi sia una presa in carico inserendole tra le azioni da attuare a breve/medio termine o tra le proposte da segnalare agli Organi di Governo.

Le innovazioni apportate dal Presidio nel 2017 hanno l'obiettivo di rendere effettivo e completo il flusso informativo tra gli organi dell'Ateneo, mettendo in evidenza ruoli e responsabilità e favorendo l'interscambio ai fini del miglioramento della didattica e dei servizi.

### 1.3.2 Ricerca

#### a) Presentazione e autovalutazione dei risultati VQR 2011-2014

Il 21 febbraio 2017 ANVUR ha pubblicato i risultati della VQR per il periodo 2011-2014 completi delle tabelle di valutazione di tutte le aree e dei risultati di Terza Missione.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

L'Università di Torino ha confermato il trend positivo della valutazione complessiva degli Atenei già comunicato a dicembre (3° posto tra i 6 grandi Atenei) con ottimi risultati negli indicatori generali di produzione scientifica e di reclutamento docenti e ricercatori. Inoltre UniTo si è affermato come primo Ateneo in Italia per il *Public engagement*. La sezione del rapporto dedicata alle attività di Terza Missione premia le politiche dell'Ateneo nei confronti del territorio per la sua attività di valorizzazione e condivisione dei percorsi di ricerca e di didattica.

Alla luce di questi ottimi risultati il Presidio, in accordo con gli Organi di Governo, ha ravvisato l'importanza di promuovere un'attività di presentazione dei risultati all'Ateneo, per dar conto dei risultati raggiunti, ma anche e soprattutto per avviare una discussione e riflessione autovalutativa utile per impostare correttamente le attività di riesame future di Ateneo e di Dipartimento riguardo ai temi VQR.

A livello di Dipartimento sono stati più direttamente coinvolti 5 Dipartimenti di differenti aree scientifiche (Chimica, Giurisprudenza, Psicologia, Scienze Mediche, Studi Umanistici) cui è stato chiesto di presentare la riflessione che stavano attuando sui risultati della VQR e in particolare sui principali punti di forza e debolezza riscontrati nella fase di presentazione dei prodotti e, successivamente, di analisi dei risultati. La loro esperienza è stata condivisa nella giornata di presentazione dei risultati dell'8 maggio 2017, cui hanno partecipato i vertici dell'Ateneo, i Direttori di Dipartimento e il personale coinvolto nella gestione del processo. L'incontro aveva l'obiettivo di presentare, a chi non si stesse già muovendo in autonomia, esempi diversi in aree diverse di riesame delle attività svolte e dei risultati raggiunti. L'analisi dei risultati raggiunti nella VQR 2011-2014 e dei punti di criticità riscontrati, ha costituito anche materiale di supporto utile sia per le attività di monitoraggio dei piani triennali effettuata nel 2017, sia per la redazione del progetto per il finanziamento dei dipartimenti universitari di eccellenza ex L. 232/2016.

#### b) Audizioni dei Dipartimenti

Dopo una prima fase sperimentale, svolta nel 2016 e caratterizzata anche da una migliore definizione dei protocolli di audizione e della loro efficacia, considerando le Linee Guida ANVUR sul nuovo sistema AVA, il Presidio e il Nucleo hanno condiviso l'opportunità di orientare maggiormente le audizioni verso i Dipartimenti al fine di valutarne il sistema di assicurazione della qualità nelle attività di ricerca e didattica. Il sistema AVA prevede infatti che il Nucleo organizzi un piano di audizioni per monitorare i requisiti di assicurazione della qualità e che tale attività sia svolta in stretta collaborazione con il Presidio che gestisce le attività di assicurazione della qualità.

A febbraio 2017 si sono quindi svolte le audizioni del Dipartimento di Scienza e tecnologia del farmaco e del Dipartimento di Filosofia e scienze della formazione.

Le audizioni sono avvenute, per ciascun dipartimento, con due incontri paralleli al fine di ampliare i temi oggetto di analisi. Il primo gruppo di audizione è stato coordinato dal Presidente del Nucleo in collaborazione con la Presidente del Presidio e con la partecipazione di due relatori, uno del Nucleo e uno del Presidio; questo gruppo ha incontrato il Direttore del Dipartimento, i due Vicedirettori alla didattica e alla ricerca, e almeno due docenti di cui era stata richiesta l'individuazione con attenzione alle differenze di ruolo e genere. In relazione



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

alle competenze specifiche è stata prevista anche la partecipazione di personale tecnico amministrativo del dipartimento.

Il secondo gruppo è stato coordinato da un componente del Nucleo, con la partecipazione di un secondo componente del Nucleo e di un componente del Presidio con funzione di relatori e ha incontrato i rappresentanti di dottorandi, assegnisti, tecnici della ricerca o eventuali borsisti del Dipartimento.

Le audizioni dei Dipartimenti costituiscono una positiva di esperienza di approfondimento, utile a focalizzare l'attenzione sui temi sui quali è opportuno lavorare.

### **1.3.3 Piani triennali di Dipartimento**

In occasione della compilazione della Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale 2011-2013 effettuata ad inizio 2015, il Presidio aveva accompagnato i Dipartimenti nella stesura della Scheda che si era caratterizzata come un primo esercizio che ha consentito l'acquisizione di una metodologia di programmazione comune, caratterizzata dall'individuazione di obiettivi di miglioramento relativi a ricerca e terza missione e all'acquisizione degli elementi utili a definire l'attività dipartimentale che erano individuati all'interno della scheda stessa.

Successivamente, a metà 2015, a partire dall'esperienza della Scheda SUA RD, è stata avviata, ai sensi dell'art. 11 dello Statuto di Ateneo, la predisposizione dei primi piani triennali di dipartimento 2015-2017, con obiettivi di didattica e studenti, ricerca e terza missione, organico, servizi e organizzazione.

Tali piani hanno avuto un primo monitoraggio nel 2016 per i target 2015 e un secondo monitoraggio nel 2017 per i target 2016.

Il Decreto 987/2016 e le conseguenti Linee Guida ANVUR hanno recentemente posto una maggiore attenzione, oltre che al sistema di assicurazione della qualità della didattica, al rafforzamento del sistema di assicurazione della qualità in ambito ricerca e, più in generale, sull'attività dei Dipartimenti. La pianificazione triennale e i successivi monitoraggi possono rappresentare un efficace strumento sul quale riflettere per l'attività di riesame e autovalutazione della didattica, della ricerca, della terza missione, dell'organico e dell'internazionalizzazione.



## **PARTE 2**

### **2.1 Attività sistemiche di miglioramento della qualità**

L'esperienza della visita di accreditamento periodico, condivisa con i CdS e i Dipartimenti valutati, ha stimolato nuove riflessioni che hanno portato alla definizione di ulteriori linee guida approvate dagli Organi di Governo nel corso del 2017. Il Presidio ha ritenuto infatti che, per un ulteriore passo verso trasparenza, completezza e chiarezza informativa verso gli studenti, fosse necessario definire nuove linee guida di Ateneo in riferimento a:

- a) compilazione e revisione delle schede insegnamento pubblicate sui siti di CdS;
- b) utilizzo dei risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti da parte dei CdS;
- c) aggiornamento delle Linee guida di Ateneo per la consultazione con le parti sociali.

Il Presidio è intervenuto altresì per il miglioramento dei servizi agli studenti sui seguenti temi:

- a) aggiornamento dei siti web CdS;
- b) rilevamento della soddisfazione dei servizi offerti.

Il Presidio ha inoltre aperto un nuovo filone di attenzione nei confronti delle attività di internazionalizzazione poste in essere dall'Ateneo.

Infine il Presidio ha svolto azioni sistemiche per incrementare l'efficacia dell'autovalutazione con le seguenti attività:

a) revisione delle commissioni di CdS al fine di assicurare la concreta partecipazione degli studenti negli organi di CdS con la previsione della Commissione Monitoraggio e Riesame (CMR);

b) procedura di Monitoraggio e Autovalutazione per monitorare le azioni programmate e valorizzare il lavoro svolto negli scorsi anni dai CdS in occasione del Riesame Annuale, ormai superato dal Monitoraggio Annuale introdotto con le nuove Linee Guida ANVUR. Tale procedura è stata utile altresì per il monitoraggio delle azioni individuate dai CdS che, dalle valutazioni del Nucleo, presentavano valori sotto soglia in riferimento agli indicatori cosiddetti sentinella. Il Presidio e il Nucleo hanno infatti, nell'ultimo triennio, individuato un sottoinsieme tra gli indicatori proposti da ANVUR ritenuto particolarmente rilevante ai fini dell'autovalutazione e sui quali il Nucleo monitora e valuta i CdS.

Di seguito il dettaglio delle aree di intervento individuate.

#### **2.1.1 Linee guida di Ateneo**

Come apprezzato dal Nucleo di Valutazione nella sua Relazione 2017, le linee guida di Ateneo consentono ai CdS di disporre di riferimenti chiari nella definizione di aspetti essenziali per la qualità dei CdS stessi; le linee guida di Ateneo hanno inoltre la finalità di costituire i presupposti per modalità di azione coordinate dei CdS, pur nella loro diversità specifica.

Le linee guida costituiscono altresì il presupposto per stabilire livelli base di Ateneo, applicabili da tutti i CdS. Esse vengono portate a conoscenza di tutti gli *stakeholder* con una capillare informazione e pubblicate sul portale di Ateneo per diffonderne la loro applicazione.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

Le linee guida offrono anche elementi puntuali al Presidio per svolgere il monitoraggio volto ad accertare l'applicazione degli standard minimi e tale analisi permette di definire le opportune azioni informative/formative di ulteriore supporto, attraverso le quali presentare le *best practice* individuate e stimolare un ulteriore miglioramento diffuso dei processi.

I gruppi di lavoro, istituiti dal Presidio nel 2016 con i CdS e Dipartimenti che hanno vissuto l'esperienza della visita di accreditamento periodico al fine di impostare buone pratiche di Ateneo, hanno continuato la loro attività anche nel 2017 e hanno consentito lo sviluppo di ulteriori linee guida approvate dagli Organi di Governo e diffuse in Ateneo.

a) Linee guida di Ateneo per la compilazione e la revisione delle schede insegnamento

Le *"Linee guida di Ateneo per la compilazione e la revisione delle schede insegnamento"* sono state aggiornate con l'obiettivo di una compilazione omogenea e coerente da parte di tutti i CdS al fine di assicurare allo studente piena comprensione delle informazioni, a partire dagli obiettivi formativi fino alle modalità di verifica dell'apprendimento. Una corretta redazione delle schede rappresenta infatti un obiettivo del processo di assicurazione della qualità, in quanto esse sono uno dei principali strumenti informativi utilizzati dagli studenti ma anche dai valutatori esterni e dagli stakeholders, per verificare la coerenza fra contenuti formativi e risultati di apprendimento attesi con il profilo professionale e/o culturale. I requisiti di qualità previsti dalle linee guida europee e dalle linee guida nazionali richiedono infatti che:

- le schede insegnamento siano complete di tutte le informazioni e rese disponibili agli studenti;
- vi sia coerenza tra i contenuti, i metodi, gli strumenti didattici descritti nelle singole schede e i risultati di apprendimento riportati nella SUA-CdS per il Corso di Studi;
- le modalità d'esame siano adeguate e coerenti con i risultati di apprendimento, consentendo altresì di accertare i diversi livelli di raggiungimento dei risultati.

Il Presidio ha quindi ritenuto prioritario individuare linee guida che affiancassero il modello di compilazione con lo scopo di:

- individuare un iter che garantisca una compilazione uniforme e adeguata;
- definire modalità di verifica circa la coerenza dei contenuti, soprattutto riguardo a obiettivi formativi, risultati di apprendimento, programmi e modalità di verifica programmate;
- evidenziare buone pratiche per ogni area disciplinare.

Il lavoro ha coinvolto rappresentanti dei docenti delle diverse Scuole al fine di condividere con le diverse realtà, non solo la procedura di compilazione, ma anche l'iter di revisione che coinvolge la Commissione Monitoraggio e Riesame di CdS e la Commissione Didattica Paritetica di Scuola/Dipartimento, e al fine di individuare esempi di buona compilazione. Le Linee Guida sono state successivamente diffuse ai Dipartimenti e ai Presidenti dei Corsi di Studio, rendendole disponibili nella pagina del portale dedicata.



b) Linee guida di Ateneo per l'utilizzo dei risultati della rilevazione opinione studenti da parte dei CdS

Le "Linee guida di Ateneo per l'utilizzo dei risultati della rilevazione opinione studenti da parte dei CdS" sono state aggiornate avendo come obiettivo quello di organizzare in maniera più efficace la fase di autovalutazione da parte dei CdS attraverso l'analisi dei risultati della rilevazione e l'implementazione delle conseguenti azioni correttive, individuando già alcune delle modalità operative.

I Corsi di Studio sono chiamati ad analizzare i risultati della rilevazione, evidenziare i punti di debolezza emersi e quindi mettere in atto azioni correttive rispetto alle eventuali criticità. Con questo stesso strumento i Corsi di Studio possono anche evidenziare gli insegnamenti maggiormente virtuosi per trarne utile spunto da utilizzare come buone pratiche.

I risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti e le azioni intraprese sono poi analizzati dalle Commissioni Didattiche Paritetiche, che ne valutano l'attuazione, nonché gli aspetti più rilevanti nell'esperienza dello studente, segnalando criticità e proposte di miglioramento ai CdS.

c) Linee guida di Ateneo per la consultazione con le parti sociali

Il Presidio ha rilevato che, con l'aggiornamento delle linee guida di agosto 2017, ANVUR ha espressamente riconosciuto anche il profilo culturale come aspetto da considerare tra gli sbocchi che un CdS può prendere in esame per definire profili professionali e obiettivi formativi. Nelle linee guida si prevede infatti che: *"La progettazione dei CdS deve coinvolgere gli interlocutori interni ed esterni più appropriati al carattere e agli obiettivi del corso. Fra gli interlocutori esterni del CdS rientrano tutti gli attori e le organizzazioni e istituzioni potenzialmente interessate al profilo culturale e professionale dei laureati disegnato dal CdS (organizzazioni rappresentative della produzione di beni e di servizi, delle professioni e/o - se considerato rispondente al progetto - società scientifiche, centri di ricerca, istituzioni accademiche e culturali di rilevanza nazionale o internazionale, ecc.)"*.

Il Presidio ha stabilito quindi di aggiornare le Linee guida di Ateneo tenendo conto dell'introduzione del profilo culturale accanto a quello professionale e del conseguente riflesso sulla scelta degli interlocutori da consultare. In particolare, i referenti dei cicli successivi (es. Lauree Magistrali e Dottorati) sono stati riconosciuti come possibili interlocutori consultabili dai CdS e quindi il profilo culturale potrà essere inserito tra gli obiettivi formativi specifici del corso.

I CdS, in fase di progettazione e di autovalutazione in itinere, sono stati quindi richiamati a monitorare la coerenza degli obiettivi formativi e dei risultati di apprendimento attesi con i profili professionali e culturali, considerando le possibilità occupazionali dei laureati sia nel mondo professionale, sia nel proseguimento degli studi nei cicli successivi.

## 2.1.2 Internazionalizzazione

Nel corso del 2017, considerato anche che la riorganizzazione ha portato alla nascita a gennaio 2017 di un'Area Internazionalizzazione ove sono confluite le attività di internazionalizzazione della Direzione Didattica e della Direzione Ricerca, il Presidio ha avviato



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

l'approfondimento del tema dell'assicurazione della qualità nell'ambito dell'internazionalizzazione, in particolare per ciò che riguarda i servizi agli studenti, in linea con gli indirizzi di Ateneo che tra i suoi obiettivi prevede sia quello relativo a *Sviluppare la qualità della Ricerca e la sua dimensione internazionale* che quello relativo ad *Aumentare la qualità e l'efficacia della Didattica e la sua dimensione internazionale*.

A Novembre 2017 sono state presentate al Presidio le iniziative definite dall'Ateneo nel corso dell'anno per il supporto al processo di internazionalizzazione.

Alcune attività sono già state avviate, mentre altre sono in programma.

Il Senato Accademico ha approvato nel corso del 2017 le seguenti delibere:

- Linee guida per la stipula di accordi di cooperazione didattica e scientifica al fine di uniformare la qualità degli accordi di cooperazione internazionale e regolarne forme e contenuti;
- Istituzione della figura del Responsabile Didattico per la Mobilità Internazionale di CdS al fine di rendere più fluido il processo di mobilità e riconoscimento dei crediti e migliorare la stesura del Learning Agreement;
- Linee guida per la mobilità per regolare il riconoscimento dei crediti ottenuti nel periodo di mobilità all'estero e modificare le modalità di conversione delle valutazioni ottenute all'estero;
- Istituzione della Commissione per la Mobilità Internazionale d'Ateneo al fine di uniformare le procedure di mobilità estendendo le buone pratiche raggiunte nel programma Erasmus a tutti i programmi di mobilità.

Sono invece in fase di implementazione da parte degli uffici le seguenti attività:

- Analisi dei risultati dei questionari compilati dagli studenti che partecipano al programma Erasmus al fine di individuare le procedure che presentano opportunità di miglioramento e uniformare la qualità dell'esperienza internazionale degli studenti;
- Revisione del portale [unito.it](http://unito.it) in italiano e inglese, che prevede Sezioni Internazionalità e informazioni pratiche per gli studenti internazionali e revisione delle pagine web dei Dipartimenti, dei CdS e dei CdS internazionali al fine di rendere trasparente e fruibile l'informazione generale per gli studenti internazionali, secondo criteri di accessibilità e usabilità del web.

Il Presidio effettuerà inoltre nel 2018 il monitoraggio della corretta compilazione della SUA-CdS per i corsi internazionali, in particolare per i quadri relativi agli obiettivi formativi e alla consultazione con le parti sociali internazionali, al fine di migliorare e uniformare la qualità della progettazione dei CdS a vocazione internazionale.

Considerata l'importanza che il Presidio di Qualità supporti, coerentemente al proprio mandato, le attività svolte dall'Area Internazionalizzazione nell'ottica dell'assicurazione della qualità, è stato individuato un referente interno al Presidio per lo studio e lo sviluppo di attività in questo ambito, in stretta collaborazione con l'Area Internazionalizzazione.

### 2.1.3 Azioni di miglioramento dei servizi

Nel 2017 il Presidio ha avviato molte azioni di miglioramento dei servizi agli studenti.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

#### a) Modello di Ateneo dei siti web CdS

A partire da luglio 2017, il Presidio ha collaborato con la Direzione Sistemi Informativi, Portale, E-learning per effettuare un aggiornamento del modello di sito web dei CdS, ponendo particolare attenzione all'aggiornamento del pulsante AQ. Il nuovo modello è stato condiviso con i referenti di Polo coinvolti nella revisione e aggiornamento delle pagine web relative ai singoli CdS.

Il modello 2017 è un'evoluzione del precedente modello a pulsanti predisposto da un gruppo di lavoro interno al Presidio nel 2015 ed è stato sviluppato con i seguenti obiettivi: rispondere ai bisogni informativi dell'utenza, definire un set di contenuti minimi per ciascuna pagina, definire correlazioni tra le pagine dei siti CdS e del portale UniTO per evitare duplicazioni e individuare buone pratiche.

Considerata l'attenzione che l'Ateneo rivolge al tema dell'internazionalizzazione, particolare riflessione è stata altresì dedicata agli studenti in mobilità e agli studenti stranieri: per i primi è stata aggiunta una sezione ad hoc al modello del sito di CdS ed è stato condiviso con i CdS un set minimo di informazioni da pubblicare; per ampliare l'attenzione verso gli studenti internazionali è stata avviata la definizione di un modello specifico di sito di CdS, volto ad ampliare e uniformare le informazioni pubblicate sullo schema attualmente utilizzato dai CdS internazionali dell'Ateneo.

#### b) Rilevamento della soddisfazione dei servizi offerti

Nel corso del 2017 sono state affrontate nuove tematiche collegate all'assicurazione della qualità riguardanti i servizi erogati dall'Ateneo, anche in considerazione delle innovazioni collegate al tema della *performance* definite dal D. Lgs. "Madia" (25 maggio 2017, n. 74).

Il Presidio ha inteso approfondire i temi dell'ascolto dei cittadini e degli utenti finali anche attraverso la comunicazione del proprio grado di soddisfazione.

Considerato che il gruppo più rilevante degli *stakeholder* è rappresentato dagli studenti, il Presidio ha avviato una prima analisi degli strumenti in uso o a disposizione dell'Ateneo al fine di censire la soddisfazione degli studenti; ha ritenuto quindi di incontrare il Direttore della Direzione Didattica e Servizi agli Studenti per approfondire lo stato dell'arte sui questionari di soddisfazione dei servizi offerti agli studenti e il Direttore della Direzione Tecnica per l'analisi delle criticità rilevate dalle Commissioni Didattiche Paritetiche, e quindi dagli studenti che vi partecipano, sul tema degli spazi per la didattica.

Dall'incontro del 9 novembre con il Direttore della Direzione Didattica e Servizi agli Studenti è emerso che la Direzione ha avviato nell'anno 2017 attività di verifica della soddisfazione degli studenti legate a servizi specifici.

In particolare è stata attivata una nuova funzionalità del sistema Esse3 che permette ai singoli studenti di esprimere immediatamente la propria soddisfazione sui servizi on line; la sperimentazione in corso riguarda i servizi di: 1) compilazione del piano carriera; 2) processo di immatricolazione; 3) domanda di conseguimento del titolo.

Precedentemente sono state sperimentate con successo tre indagini legate ai servizi di immatricolazione, di tutorato per le matricole e sui servizi di segreteria, con questionari e interviste dirette, che hanno portato a migliorare il servizio per l'anno accademico appena partito e a introdurre un sistema di help desk on line al fine di agevolare gli studenti con un riscontro immediato evitando loro di recarsi fisicamente presso gli uffici.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

La Direzione Didattica analizzerà i risultati delle sperimentazioni intraprese e avvierà altre indagini di *customer satisfaction* a cominciare dai servizi delle segreterie studenti. La Direzione si confronterà con il Presidio sui risultati raggiunti e sulle nuove iniziative in fase di programmazione.

Dall'incontro del 17 novembre con il Direttore della Direzione Tecnica è emerso che le Commissioni Didattiche Paritetiche, in quanto organi di valutazione composti in parte da studenti, si sono rivelate essere un valido referente per ricevere segnalazioni sulle criticità e sulle aree di miglioramento relative agli spazi della didattica; le CDP potrebbero anche essere un ottimo interlocutore per intraprendere la via della progettazione partecipata e pertanto il Direttore della Direzione Tecnica intende incontrare le CDP per raccogliere proposte e, a seconda del caso realizzarle nel breve/medio termine o portarle all'attenzione degli Organi di Governo.

L'incontro è stata anche occasione per sottolineare che è attivo un sistema di *help desk* per la segnalazione delle disfunzioni da parte di qualunque *stakeholder* e che i tempi medi di risposta sono di 1.4 giorni; è inoltre in programma l'individuazione di una persona di riferimento per ogni Polo della didattica che funga da filtro per le segnalazioni dei disservizi e supporti efficacemente docenti e studenti.

#### c) Sistema di rilevazione dell'opinione degli studenti

La rilevazione dell'opinione degli studenti è uno degli strumenti fondamentali del sistema AVA. La sua organizzazione e monitoraggio è affidata al Presidio della Qualità, che ne dà conto in uno specifico documento allegato alla presente Relazione, cui si rimanda per approfondimenti (Allegato E - Relazione del Presidio della Qualità sulla Rilevazione dell'opinione degli studenti e dei docenti a.a. 2016-2017).

### **2.1.4 Azioni di miglioramento dell'autovalutazione**

A seguito della visita di accreditamento il Presidio ha ritenuto di rafforzare il sistema di autovalutazione dei CdS ridefinendo in modo chiaro l'organo di gestione referente dell'assicurazione della qualità del CdS; la revisione delle Commissioni dei CdS ha permesso inoltre di assicurare una più ampia e concreta partecipazione degli studenti. Infine, per dare corso alle azioni di miglioramento individuate dai CdS anche a seguito dell'analisi dell'opinione degli studenti, il Presidio ha predisposto un'apposita procedura di Monitoraggio e Autovalutazione.

#### a) Revisione delle Commissioni di CdS

Il Presidio aveva riscontrato una confusione di competenze tra due organi del CdS: la Commissione Consultiva Paritetica (CCP) e il Gruppo del Riesame (confusione peraltro sottolineata anche dai componenti della CEV durante la visita di accreditamento), e, nel corso del 2016, aveva pertanto richiesto alla Direzione Didattica la mappatura di ruoli e funzioni al fine di valutare un possibile processo di razionalizzazione riportando i compiti della CCP e del Gruppo del Riesame ad un unico organismo.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

Alla luce dei risultati della mappatura, e analizzata la normativa in vigore in Ateneo, il Presidio ha ritenuto quindi di indirizzare l'attività verso la revisione dello Schema tipo del Regolamento Didattico del Corso di Studio e procedere quindi alla fusione dei due organi. Tale attività è stata presentata agli Organi di Governo nel corso del 2017 al fine di valutarne preliminarmente la completa coerenza con gli aggiornamenti della normativa, e in particolare delle nuove linee guida ANVUR, ponendo particolare attenzione alla partecipazione studentesca nell'organo del Corso di Studio preposto alle attività di autovalutazione.

Il Senato Accademico ha quindi accolto la proposta e deliberato la fusione degli organi a febbraio 2017, dando attuazione alle modifiche che hanno portato alla creazione della Commissione Monitoraggio e Riesame (CMR).

Considerate le attività di assicurazione della qualità e le elezioni studentesche tenutesi nella primavera 2017 che hanno individuato nuovi rappresentanti, il Presidio, per garantire una modalità operativa omogenea a tutti i CdS, ha chiarito che tutti i CdS dovessero provvedere alla costituzione della CMR entro fine maggio 2017, al fine di individuare negli organi dei CdS i nuovi studenti alla luce delle avvenute elezioni.

La nuova Commissione ha così potuto avviare le attività di AQ sulla Scheda di Monitoraggio Annuale e sul Riesame Ciclico già nel 2017 e si sono potuti coinvolgere i nuovi componenti nelle relative attività di formazione.

#### b) Procedura di Monitoraggio e Autovalutazione 2017

La procedura "Monitoraggio e Autovalutazione 2017" è stata predisposta dal Presidio, a seguito della sospensione da parte di ANVUR del Riesame Annuale e in attesa della definizione della nuova procedura di Monitoraggio tramite indicatori ANVUR, al fine di verificare in modo sistematico gli interventi correttivi programmati nei Riesami Annuali 2016; la medesima procedura è stata inoltre impiegata per la raccolta delle risposte ai rilievi del Nucleo sugli indicatori sentinella che, per alcuni CdS, risultavano al di sotto delle soglie di attenzione.

Si precisa che gli indicatori sentinella sono stati individuati dal Nucleo e dal Presidio, nell'ultimo triennio, tra gli indicatori proposti da ANVUR, e costituiscono un sottoinsieme ritenuto particolarmente rilevante ai fini dell'autovalutazione sul quale il Nucleo monitora e valuta i CdS.

Le compilazioni della procedura, completate dai CdS nel mese di marzo, sono state prese in esame dai componenti del Presidio che ne hanno analizzato completezza ed aggiornamento. Il Presidio ha quindi distinto tre gruppi di CdS: CdS che hanno svolto le azioni in modo completo ed esaustivo; CdS che hanno dato riscontro di aver avviato il percorso e lo stanno portando avanti; CdS che non hanno concluso le azioni programmate o i cui risultati presentati non hanno raggiunto l'obiettivo. Tali dati sono stati utili per evidenziare le aree di miglioramento e il monitoraggio continuo svolto dai CdS rispetto alle azioni programmate garantendo i bisogni formativi dei CdS nella gestione delle attività di Assicurazione della Qualità che potranno essere attuate dal Presidio in corso d'anno.

Il monitoraggio effettuato dal Nucleo in occasione della Relazione annuale 2017 ha rilevato che la maggior parte dei CdS analizzati ha attivato azioni di miglioramento. Quattro CdS non hanno invece presentato azioni di miglioramento adeguate e quindi il Nucleo di Valutazione analizzerà li nuovamente, avendo a disposizione i commenti del Monitoraggio Annuale 2018 e, per tre di essi, il Riesame Ciclico che sarà effettuato entro il 2019.



## 2.2 Attività di formazione

Anche nel 2017 il Presidio ha prestato particolare attenzione alle attività di formazione legate ai processi di assicurazione della qualità con incontri organizzati a livello di Scuola e con incontri su singoli temi. Si è già avuto modo di illustrare il metodo utilizzato dal Presidio nell'accompagnamento degli utenti nelle diverse procedure, che si è affiancato alla vera e propria formazione. Tale attività ha perciò assunto un carattere fortemente trasversale per il sistema di assicurazione della qualità di Ateneo perché, oltre ad assicurare un aggiornamento su specifici temi, ha anche assicurato un confronto continuo con gli utenti e degli utenti tra loro.

### 2.2.1 Formazione per i processi di Assicurazione della Qualità

Al fine di supportare i Corsi di Studio nel cogliere le migliori opportunità nelle attività di AQ, il Presidio della Qualità ha organizzato anche nel corso del 2017 una serie di incontri formativi destinati a tutti gli *stakeholders*.

Il 10 aprile si è svolto un incontro di formazione con le Commissioni Didattiche Paritetiche, al fine di orientare le attività prefissate per il 2017.

L'incontro è stata occasione per condividere le modalità di stesura della Relazione Annuale 2017, anche con riferimento agli esiti dell'attività 2016 e alle nuove indicazioni ANVUR, per presentare le revisioni effettuate alla procedura informatica e le fasi dell'attività. Sono stati coinvolti i Presidenti delle CPD e invitati anche gli altri componenti, raccomandando che fossero rappresentate tutte le sottocommissioni eventualmente operanti e fosse presente il personale tecnico di supporto.

L'ampia partecipazione ha assicurato la piena condivisione del processo e delle innovazioni apportate dal Presidio con l'obiettivo di migliorare la chiarezza e l'efficacia della valutazione al fine del miglioramento continuo delle attività dei CdS.

Nel mese di giugno il Presidio ha organizzato incontri con i Dipartimenti e i Corsi di Studio per approfondire alcuni argomenti di AQ:

- ruolo del Dipartimento come responsabile delle attività didattiche, di ricerca e di terza missione e interlocutore per il Presidio della Qualità e del Nucleo di Valutazione di Ateneo;
- ruolo dei rappresentanti degli studenti come raccordo tra studenti e docenti per segnalare le criticità rilevate dagli studenti, proporre agli organi competenti azioni di miglioramento e per riferire periodicamente alla comunità studentesca le decisioni assunte dagli organi e le motivazioni delle stesse; come parte attiva sia nell'autovalutazione del CdS nell'ambito delle Commissioni Monitoraggio e Riesame sia nella valutazione quando componente della Commissioni Didattiche Paritetiche;
- Commissione Monitoraggio e Riesame introdotta nel 2017: composizione e funzioni;



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

- Procedure di AQ: Scheda di Monitoraggio Annuale e Riesame Ciclico secondo le nuove Linee guida ANVUR;
- Commissione Didattica Paritetica con particolare attenzione alla distinzione tra criticità e aree di miglioramento, considerato che alle prime sarà richiesto ai CdS e ai Dipartimenti di rispondere formalmente;
- linee guida di Ateneo proposte dal Presidio relative a consultazione delle parti sociali, regole di accesso, opinione studenti e schede insegnamento;
- aggiornamento dei contenuti sui siti web CdS;
- formazione proposta dal Presidio.

Gli incontri sono stati replicati per sei appuntamenti in altrettante sedi, variamente dislocate sul territorio, per consentire la più ampia partecipazione di docenti, studenti e personale tecnico-amministrativo; i Presidenti dei CdS sono inoltre stati invitati ad estendere la partecipazione ai componenti delle Commissioni Monitoraggio e Riesame.

Anche l'attività del Riesame Ciclico è stata accompagnata dal Presidio con un'apposita informazione/formazione e, in considerazione dell'anno di sperimentazione a fronte del rinnovo profondo del modello proposto da ANVUR, sono stati organizzati incontri plenari con tutti i CdS coinvolti nell'attività per condividere informazioni generali e comuni nella trattazione dei singoli quadri; successivamente, come già illustrato, alcuni componenti del Presidio, coordinati dalla Presidente, hanno accompagnato i singoli CdS monitorando costantemente l'attività e intervenendo con suggerimenti sia in fase di analisi dei vari argomenti sia in fase di progettazione delle azioni di miglioramento.

### 2.2.2 Formazione didattico-docimologica

Considerata l'attenzione che il Presidio ha posto negli scorsi anni alla formazione didattico-docimologica rivolta ai docenti, anche nel 2017 ha seguito lo sviluppo di un importante progetto di Ateneo sul tema.

L'Ateneo ha attivato un progetto pilota, 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.

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. Il percorso, iniziato nel mese di ottobre 2017, ha una durata di quasi un anno ed è condotto da una squadra di Pedagogisti e Psicologi che accompagneranno i loro colleghi in una riflessione sulle pratiche didattiche, confronto fra pari e sperimentazione di innovazione durante i corsi con gli studenti.



### 2.2.3 Aggiornamento della formazione per il Presidio

Al fine di accrescere le competenze del Presidio in relazione alle nuove Linee guida ANVUR e ai nuovi requisiti di accreditamento, alcuni componenti dell'organo hanno partecipato alle iniziative formative proposte dall'ANVUR che hanno riguardato la formazione dei docenti di Ateneo, compresa la Presidente del Presidio, nel loro ruolo di Commissari Esperti della Valutazione di sistema e un incontro dedicato ad aspetti salienti della normativa ANVUR recentemente aggiornata.

Al fini di rafforzare le conoscenze su elementi, attori e meccanismi che caratterizzano il governo del sistema universitario italiano, la presidente del Presidio ha partecipato alla III ed. del corso "Management avanzato per l'Università del terzo millennio", strutturato in 8 giornate, a cura della Fondazione CRUI, su temi riguardanti il contesto normativo entro cui opera il sistema universitario, il processi di supporto, la valutazione della didattica e la sua dimensione internazionale, la ricerca e la terza missione,

Il 29 marzo la Presidente del Presidio e gli altri esperti di sistema dell'Ateneo, hanno partecipato alla giornata di formazione per esperti di sistema organizzata da ANVUR a Roma, sulle metodologie e le procedure di valutazione secondo le nuove Linee Guida. In particolare l'incontro ha consentito di approfondire gli aggiornamenti delle nuove Linee Guida AVA e il conseguente allineamento sulle metodologie, sulle procedure e sui nuovi strumenti per le CEV. La partecipazione di docenti che operano in vari ambiti scientifici dell'Ateneo ha favorito la diffusione della informazioni e dell'attenzione al tema della qualità nei Corsi di Studio.

Nell'autunno l'ANVUR ha organizzato tre edizioni di un seminario dal titolo "Nuove Linee Guida AVA - Allineamento, metodologie e procedure di Valutazione per i Presidi della Qualità". Agli incontri hanno partecipato, in edizioni diverse, alcuni componenti del Presidio al fine di cogliere la portata delle innovazioni delle nuove linee guida e avere l'occasione di un confronto con i componenti dei Presidi degli altri Atenei italiani. Gli argomenti affrontati sono:

- Il ruolo dello studente e delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti
- La rilevazione delle opinioni degli studenti
- Il ruolo degli indicatori quantitativi nel sistema AVA.

Gli incontri sono stati anche un'occasione di confronto arricchente e costruttivo con i componenti dei Presidi di altri atenei italiani, utile al fine di cogliere spunti di continuo miglioramento dei processi della qualità.

La Presidente ha infine partecipato il 12.12.2017 al Seminario ANVUR sul tema "Le professioni nell'Università, un primo studio sulla presenza e sul ruolo delle libere professioni in ambito accademico", che ha illustrato i risultati di tavoli di lavoro tra università e rappresentanze del mondo delle professioni, mettendo a fuoco elementi di debolezza della formazione dei giovani laureati e spunti di riflessioni sulle opportunità di miglioramento.



## 2.3 Incontri di informazione sui temi AQ

### 2.3.1 Confronto con gli Organi di Governo

Il Presidio ha costantemente collaborato con i vertici dell'Ateneo per il tramite della Vice Rettore alla Didattica e all'Internazionalizzazione che partecipa regolarmente alle riunioni del Presidio e viene quindi consultata sulle varie attività di Assicurazione della Qualità.

La Presidente del Presidio ha avuti numerose occasioni informali di confronto con gli Organi di Governo dell'Ateneo e al termine dei lavori di valutazione delle Commissioni Didattiche Paritetiche, ha incontrato la Commissione Didattica del Senato per illustrare le attività svolte, i risultati e presentare le relazioni al fine di confrontarsi su osservazioni relative ai Corsi di Studio e ai Dipartimenti che richiedono l'intervento degli Organi di Governo.

Il costante confronto con i vertici dell'Ateneo consente al Presidio di mettere in campo azioni coordinate con le finalità strategiche dell'istituzione e di condividere progetti e attività.

### 2.3.2 Incontro con gli studenti neo-eletti

Il 31 maggio 2017 il Presidio ha organizzato un incontro con gli studenti a seguito delle elezioni delle rappresentanze studentesche del 22-23 marzo. L'incontro è stato organizzato di concerto con alcuni rappresentanti degli studenti, eletti nel mandato precedente, che hanno condotto, sulla base dell'esperienza maturata, le presentazioni, il workshop e il dibattito.

L'incontro è stato focalizzato sul ruolo del rappresentante degli studenti nei processi di Assicurazione della Qualità e, per sensibilizzare gli studenti a partecipare, è stato inviato loro anche un video di invito realizzato a cura di una studentessa componente di una Commissione Didattica Paritetica.

Per garantire la condivisione dei messaggi gli interventi sono stati tenuti da studenti, con esperienza in ambito di assicurazione della qualità e con differenti ruoli all'interno dell'Ateneo.

I temi si sono sviluppati in modo tale da permettere, in particolare ai nuovi eletti, l'acquisizione di competenze specifiche, utili per svolgere al meglio il ruolo di rappresentante degli studenti e garantire il miglioramento della qualità della didattica e dei servizi a essa collegati.

L'incontro si è articolato in due parti: una parte espositiva di inquadramento e contesto del ruolo degli studenti in UniTO e delle procedure di AQ; una parte operativa strutturata a workshop durante la quale gli studenti hanno analizzato diversi casi concreti le cui soluzioni sono state poi discusse e condivise con l'intera assemblea. L'incontro è quindi stato condotto a più voci attraverso il dialogo diretto con i presenti. La partecipazione è stata numerosa con la presenza di 131 studenti, dei quali la maggioranza erano studenti eletti o scelti nel CdS al primo mandato.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

### 2.3.3 Incontro con i referenti dei servizi di polo alla didattica

Il 18 maggio e il 9 novembre l'Area Qualità e Valutazione della Direzione Attività Istituzionali, Programmazione, Qualità e Valutazione, che svolge il supporto al Presidio della Qualità, ha incontrato il personale tecnico-amministrativo dei Servizi di Polo alla Didattica. Tali incontri, organizzati periodicamente, sono stati l'occasione per uno scambio di informazioni utili e aggiornamenti sui rispettivi ambiti di attività e chiarire eventuali dubbi sulle procedure di assicurazione della qualità per le quali il personale tecnico collabora con i CdS.

Il primo confronto si è focalizzato sulle novità previste dal nuovo sistema AVA mentre il secondo ha riguardato principalmente due aspetti: le attività di AQ impostate dal Presidio e svolte a livello di CdS, Commissioni Didattiche Paritetiche e Dipartimenti (Monitoraggio Annuale, Riesame Ciclico, attività di valutazione da parte delle CDP, follow-up dell'accreditamento periodico) e successivamente l'illustrazione delle linee guida per la riorganizzazione dei contenuti dei siti web di CdS da parte della Direzione Sistemi Informativi, Portale, E-learning.

Gli incontri hanno registrato un buon grado di soddisfazione perché lo scambio diretto ha permesso, oltre a un aggiornamento puntuale su tematiche specifiche, anche il confronto su criticità vissute dalle sedi periferiche che possono poi portare a ridefinire alcune attività operative al fine di garantire un miglioramento complessivo del sistema.

## 2.4 Follow up accreditamento periodico

Il Presidio e il Nucleo hanno continuato a collaborare per un efficace miglioramento della qualità delle attività dell'Ateneo. Sin dall'inizio dell'anno è stata condivisa la pianificazione delle attività che, nel 2017, hanno riguardato in via principale il *follow up* a seguito della visita di accreditamento periodico.

A dicembre 2016 UniTO ha ricevuto il Rapporto Finale ANVUR con le valutazioni in riferimento ai requisiti di assicurazione della qualità per l'accreditamento periodico (requisiti AQ) rispettivamente per la sede e per i CdS. Il Presidio, approfondito il documento, ha condiviso con il Nucleo di Valutazione l'impostazione del *follow up* per il monitoraggio delle azioni poste in essere dalla sede e dai CdS a seguito delle valutazioni "B con segnalazione" e "C con raccomandazione" da parte della Commissione di Esperti di Valutazione (CEV).

Per quanto riguarda le valutazioni riferite ai requisiti AQ per la sede, il Presidio si è confrontato con gli Organi di Governo per condividere le azioni già realizzate in Ateneo e quelle da programmare al fine di superare le osservazioni fatte dalle CEV. Il Presidio ha quindi redatto e raccolto gli aggiornamenti che ha poi inviato al Nucleo entro la scadenza concordata di aprile, in tempo utile per la Relazione Annuale del Nucleo.

Per quanto riguarda le azioni riferite ai requisiti per l'accreditamento dei CdS, il Presidio ha accompagnato i CdS nel processo di risposta al Nucleo, definendo una serie di incontri al fine di analizzare con attenzione i rilievi e condividere le azioni da sviluppare per affrontare le



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

criticità rilevate dalla CEV. Il Presidio ha quindi raccolto gli aggiornamenti che ha poi inviato al Nucleo entro la scadenza concordata di aprile.

Il Presidio ha inoltre richiesto un aggiornamento ai Dipartimenti in merito alle valutazioni CEV che avevano identificato possibili aree di miglioramento. Le azioni individuate saranno oggetto di monitoraggio da parte dei Dipartimenti in occasione delle attività di autovalutazione e definizione dei nuovi piani triennali.

A fine giugno si è svolto un incontro di coordinamento del Presidio con il Nucleo di Valutazione per approfondire diversi temi tra cui quello del *follow up* ed è stata condivisa l'opportunità di un affiancamento del Presidio nell'attività istruttoria sui documenti forniti dai CdS preventiva al monitoraggio del Nucleo stesso. Tale attività ha garantito un aggiornamento delle azioni indicate dai CdS con ulteriori sviluppi intercorsi nei mesi estivi e si è conclusa a fine settembre consentendo al Nucleo di valutare le attività predisposte sui singoli requisiti di AQ, al fine di definire quali condizioni fossero superate e quali invece richiedessero un ulteriore approfondimento. Da queste prime valutazioni è emersa la necessità di approfondire alcuni aspetti non ancora risolti per tre CdS: il Nucleo ha per questo organizzato un'audizione nel mese di novembre cui il Presidio ha assistito come uditor in quanto organo che accompagna e organizza il *follow up* dell'accreditamento periodico dell'Ateneo. Per gli altri dieci CdS il Nucleo ha ritenuto superate le segnalazioni CEV e ha dato indicazioni sulla necessità di approfondimenti per consentire una nuova verifica nel corso del 2018 che avverrà attraverso l'esame dei documenti di autovalutazione, della Relazione delle Commissioni Didattiche Paritetiche e della SUA CdS.

Il processo di *follow up* ha quindi visto l'Ateneo muoversi in modo tempestivo per avviare il processo di adeguamento. Il Nucleo porterà all'attenzione dell'ANVUR gli esiti del *follow up* in una relazione specifica entro i termini indicati dal decreto di accreditamento: 2019/2020 per i requisiti di CdS e nel 2021/2022 per quelli di sede, ovvero a 3 e 5 anni dall'accreditamento.

## 2.5 Considerazioni finali

L'esperienza della visita di accreditamento, e la successiva fase di riesame svolta dal Presidio, ha consentito di impostare con tempestività, già nel 2016, attività di miglioramento relative alle criticità che erano state riscontrate dalla CEV nel corso della valutazione del sistema di assicurazione della qualità dell'Università di Torino. La successiva trasmissione del rapporto di accreditamento periodico, approvato dal Consiglio direttivo ANVUR il 19/10/2016 con giudizio di accreditamento pienamente soddisfacente (voto 6,52), ha portato il Presidio a confermare questa linea di azione anche per il 2017: ciò ha comportato un aggiornamento dei documenti riguardanti ambiti per cui erano state rilevate criticità e lo sviluppo di nuove iniziative volte a consolidare le buone pratiche riconosciute da ANVUR, estendendole a tutti i corsi di studio di Ateneo.

Lo strumento individuato dal Presidio è stata la predisposizione di Linee guida su temi di grande importanza per l'assicurazione della Qualità e oggetto di raccomandazione o segnalazione nel corso della visita di accreditamento. In particolare sono state sviluppate



## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

### Presidio della Qualità di Ateneo

Linee Guida sulle schede insegnamento in riferimento agli obiettivi e risultati di apprendimento attesi, utili ai corsi di studio per migliorare e armonizzare le schede, e Linee guida per la gestione dei risultati dell'opinione studenti per consentire la condivisione di elementi ed esempi utili alla trattazione di questi dati, fondamentali per la gestione del sistema AVA. Infine sono inoltre state aggiornate le Linee guida per la consultazione con le parti sociali ampliando il confronto dal solo mondo delle professioni al profilo culturale. Queste ultime sono state illustrate in modo particolare ai corsi di studi che hanno affrontato il riesame ciclico, al fine di migliorare la loro efficacia nell'identificazione ed organizzazione degli incontri con le parti sociali. È intenzione del Presidio replicare questo processo di accompagnamento anche per i prossimi anni con tutti i corsi di studio che si sottoporranno al riesame ciclico e confermare la valutazione su questi aspetti tra le attività delle Commissioni Didattiche Paritetiche.

Sempre nella prospettiva di rafforzare in modo sistemico l'AQ, il Presidio ha continuato anche nel 2017 la formazione dedicata alle CDP, mirando a rafforzarne l'autorevolezza nei processi valutativi, anche con specifici interventi di supporto, considerando quanto indicato dalle nuove linee guida ANVUR. Nonostante le attività svolte, il Presidio deve constatare, anche alla luce delle Relazioni annuali 2017, che non tutte le CDP hanno pienamente compreso e applicato il loro ruolo di primi valutatori: alcune relazioni paiono poco efficaci, di difficile comprensione per i Dipartimenti e Corsi di Studio che ne sono destinatari. Pertanto, per il 2018, il Presidio intende intraprendere nuove azioni specifiche per le CDP che palesano tali difficoltà, mediante la partecipazione di alcuni componenti del PQA agli incontri, nonché predisponendo linee guida che possano essere di supporto alla compilazione del modello, già molto ricco di istruzioni.

Nel 2017 il Presidio ha avviato l'approfondimento del tema dell'assicurazione della qualità delle attività didattiche anche nella loro dimensione internazionale, in particolar modo per quanto concerne i servizi agli studenti. Per il 2018 il Presidio intende rinforzare il proprio intervento in alcuni processi quali: il monitoraggio delle schede SUA-CDS per i corsi internazionali, l'analisi della soddisfazione studenti e la revisione delle pagine dei Dipartimenti dei CdS e dei CdS internazionali al fine di rendere le informazioni più fruibili dagli utenti internazionali.

Al fine di rafforzare l'efficacia della gestione dell'AQ, il Presidio nel corso del 2017 ha interloquito con le Direzioni centrali di Ateneo per monitorare i servizi erogati agli studenti, anche mediante il rilevamento del loro grado di soddisfazione; tale attività, iniziata con la Direzione Didattica e Servizi agli Studenti e con la Direzione Tecnica, verrà rafforzata nel 2018 anche mediante l'analisi dei risultati dei questionari e, ove presenti, delle interviste agli utenti.

Nel corso del 2017 il Presidio ha inoltre collaborato con il Nucleo di Valutazione nella attività di *follow up* dell'accreditamento periodico. Come evidenziato anche nella relazione 2017 del Nucleo, le azioni ancora in corso di svolgimento sono legate in modo particolare all'ambito della Ricerca, per il quale il sistema di AQ appare da arricchire, in particolare per quanto riguarda gli strumenti di riesame dei risultati della ricerca.

Il Presidio quindi, partendo dall'analisi della situazione attuale, della necessità di pianificare le attività per implementare il Requisito AVA R.4 sulle politiche di AQ per la Ricerca e Terza Missione, e le strategie dei Dipartimenti per il miglioramento della Qualità della ricerca, nel 2018 si propone di sviluppare proprio questa parte del sistema di Assicurazione della Qualità,



## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

### Presidio della Qualità di Ateneo

utilizzando come principale strumento il nuovo modello di redazione dei Piani Triennali e sfruttando le conseguenti possibili sinergie sulle attività richieste ai Dipartimenti.

Il Presidio rileva con soddisfazione che il percorso di sensibilizzazione e diffusione del sistema di assicurazione della qualità sta proseguendo positivamente all'interno dell'Ateneo in particolare per quanto riguarda le attività didattiche. Ciò risulta evidente sia dalla crescente qualità dei documenti prodotti sia dal rispetto delle scadenze, elementi che testimoniano una crescita del livello di consapevolezza nell'agire in logica di assicurazione della qualità da parte di tutti i soggetti interessati. Questa crescita ha inoltre portato Dipartimenti, Scuole e Corsi di Studio ad aumentare la propria sensibilità nell'utilizzo degli strumenti messi a disposizione e a procedere ad un affinamento nell'identificazione di obiettivi e azioni di miglioramento. Questa capacità, se attentamente orientata e favorita, potrà costituire la premessa per una nuova fase di sviluppo dei processi di assicurazione della qualità. A questo proposito il Presidio si pone l'obiettivo di condurre la propria azione lungo due direttrici principali: proseguire il processo di puntuale accompagnamento dei soggetti nello sviluppo delle attività AVA e favorire l'approccio all'assicurazione della qualità come costante nella gestione di didattica, ricerca, terza missione e attività di servizio. Si tratta di una sfida impegnativa che consentirà di progredire ulteriormente nella messa a sistema dell'Assicurazione della Qualità, mantenendo una visione comune dei processi e garantendo al contempo un'attività di monitoraggio puntuale e costante.

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