



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Verbale 4/2019 del Presidio della Qualità

Il Presidio della Qualità dell'Ateneo si è riunito lunedì 17 giugno 2019 alle ore 11.00, presso la Sala Organi Collegiali del Rettorato, per discutere il seguente ordine del giorno:

1. Comunicazioni
2. Approvazione verbale 3/2019
3. Presentazione risultati Good Practice 2018
4. Monitoraggio Annuale
5. Relazione CDP: analisi compilazione quadro 1
6. Varie ed eventuali

Sono presenti: Tiziana Civera (Presidente), Silvia Perotto (Vice Presidente), Lorenzo Giraud, Giuseppe Migliaretti e Veronica Orazi.

Sono assenti giustificati: Paola Cassoni, Fabrizio Crivello e Maria Schiavone. Sabrina Stroppa che in data 6 giugno 2019 ha rassegnato le proprie dimissioni al Magnifico Rettore.

Partecipano Giorgio Longo, responsabile dell'Area Qualità e Valutazione, e Stefania Borgna con funzioni di verbalizzazione.

Per il punto 3 partecipano il prof. Sergio Scamuzzi Vice-Rettore per la comunicazione interna ed esterna di Ateneo, la dott.ssa Vilma Garino, Direttrice della Direzione Integrazione, Monitoraggio, Organizzazione e Sviluppo Risorse Umane, il dott. Maurizio De Tullio e il dott. Fabrizio Rioli dell'Unità di Progetto Sviluppo e Gestione della Performance presso la medesima Direzione.

§§§

La Presidente apre la riunione e anticipa il punto 3 all'ordine del giorno.

3. Presentazione risultati *Good Practice*

La prof.ssa Civera ringrazia il Prof. Scamuzzi, la dott.ssa Garino, i dott. De Tullio e Rioli per aver accettato l'invito e cede loro la parola per la presentazione dei risultati dell'indagine *Good Practice* 2017-2018.

Interviene la dott.ssa Garino presentando le motivazioni e l'obiettivo dell'indagine. L'Ateneo partecipa da anni al Progetto *Good Practice* (GP), coordinato dal Politecnico di Milano al fine di misurare e comparare le prestazioni a livello di costi e di qualità dei servizi offerti dagli Atenei attraverso l'analisi della soddisfazione degli utenti. A partire da quest'anno UniTO ha deciso di declinare alcuni degli obiettivi di performance della Direttrice Generale, dei Dirigenti e del personale anche tenendo in considerazione i risultati provenienti dalla rilevazione GP.

La dott.ssa Garino cede la parola a Fabrizio Rioli e Maurizio De Tullio per la presentazione di dettaglio del progetto e dei suoi risultati.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Il progetto raccoglie informazioni sulla soddisfazione da parte di diverse tipologie di utenti: docenti, personale tecnico-amministrativo e studenti, rispetto alla qualità dei servizi amministrativi e tecnici ricevuti, anche in termini di fruibilità, accessibilità, tempestività e statistiche di utilizzo dei servizi in rete.

L'edizione Good Practice 2017-18, che ha visto la partecipazione di 37 tra atenei e scuole, è stata caratterizzata da tre aree di analisi:

- **Customer Satisfaction (CS).** La rilevazione di CS si rivolge alle tre principali categorie di stakeholder: docenti, tecnici-amministrativi e studenti riguardo alla qualità dei servizi utilizzati negli ultimi dodici mesi.
- **Costi ed efficienza.** Quest'area è finalizzata alla misurazione delle risorse dedicate ai servizi amministrativi e tecnici in termini di costi totali, costi unitari e *Full Time Equivalent* (FTE). L'analisi viene condotta complessivamente su 27 macro servizi, a loro volta costituiti da sotto-set di attività. Le risorse vengono mappate con riferimento al personale interno, ai collaboratori e ai consulenti esterni coinvolti nella gestione del servizio.
- **Laboratori sperimentali.** Il nostro ateneo ha partecipato al laboratorio sperimentale di Digital learning relativo alle principali esperienze in fatto di Massive Online Open Courses (MOOCs).

Per approfondimenti si rimanda alla pagina dedicata nella intranet di Ateneo ([link](#)).

I tassi di risposta, calcolati in percentuale sul totale dei potenziali rispondenti, risultano del 47% docenti, del 46% personale tecnico amministrativo e infine del 16% studenti. Seppur in linea con gli altri Atenei, il tasso di partecipazione è suscettibile di un ulteriore potenziamento, soprattutto quello relativo agli studenti, che si trovano contestualmente a dover rispondere anche ad altri questionari (es Edumeter, Almalaurea) che, in forma diversa, censiscono aspetti simili a quelli previsti da Good Practice. La dott.ssa Garino segnala inoltre che al fine di incrementare il tasso di partecipazione sull'indagine 2018 che partirà nei prossimi giorni, è già in programma anche uno specifico intervento di presentazione dei risultati da parte dei colleghi presso tutti i Consigli di Dipartimento e chiede al Presidio se vi possono essere altre vie per raggiungere in modo più immediato ed efficace gli studenti. La prof.ssa Civera propone di presentare l'argomento nel corso del prossimo incontro con i rappresentanti studenti programmato per il mese di ottobre. Tale proposta è accolta favorevolmente e il prof. Scamuzzi sottolinea l'importanza di favorire una buona comunicazione, attenta ai risultati ottenuti e alle azioni migliorative intraprese al fine di dare valore alle analisi svolte e produrre così una ricaduta positiva sugli utenti.

La Presidente ringrazia gli intervenuti per l'interessante confronto avuto.

Il professor Scamuzzi, la dott.ssa Garino, i dott. De Tullio e Rioli escono alle 12.45.

1. Comunicazioni

Incontro con gli studenti

Il 28 maggio si è svolto l'incontro sul tema "Da Studente a Studente: per una rappresentanza di Qualità" rivolto agli studenti rappresentanti eletti negli organi. Hanno partecipato all'evento 75 studenti. L'incontro è stato condotto dagli studenti che svolgono, o hanno svolto, ruoli di rappresentanza nei



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

diversi organi dell'Ateneo inerenti l'Assicurazione della qualità (AQ), e dalla prof.ssa Cassoni, componente del Presidio con funzione di moderatrice.

Il programma ha visto l'apertura dell'incontro con la presentazione del video "L'Università di Torino per gli Studenti" che contestualizza le attività di AQ dell'Ateneo che riguardano più da vicino gli studenti cui sono seguiti gli interventi:

- per il Presidio della Qualità - Lorenzo Giraud: Introduzione sull'Assicurazione della Qualità;
- per il Nucleo di Valutazione - Michele Ciruzzi: Rappresentarci nella valutazione di Ateneo;
- per la Commissione Didattica Paritetica - Jacopo Tancredi: Valutazione alla pari;
- per la Commissione Monitoraggio e Riesame - Anna Bardazzi: Il miglioramento vicino agli studenti;

Un ultimo intervento è stato dedicato al tema "Per una rappresentanza efficace" presentato da Samin Sedghi Zadeh, in qualità di esperto ANVUR.

Successivamente è stata presentata l'attività di workshop che ha impegnato i presenti per l'ultima ora dell'incontro. Al fine di garantire un confronto attivo e diretto, infatti, agli intervenuti sono stati sottoposti dieci casi studio, discussi prima in gruppi e poi presentati in plenaria.

I presenti all'incontro si sono dichiarati soddisfatti e da un breve form di soddisfazione si conferma la preferenza a organizzare due eventi all'anno.

Elezioni Rettore

Le elezioni per il Rettore di Unito per il mandato 2019-2025 si sono svolte il 30 e 31 maggio. È stato proclamato Rettore il prof. Stefano Geuna, che entrerà in carica con la Prorettrice designata, prof.ssa Giulia Carluccio, dal 1 ottobre 2019.

Formazione per il Riesame Ciclico

Il 3 giugno le prof.sse Orazi e Perotto hanno svolto l'attività di formazione ai Corsi di Studio (CdS) che svolgono il Riesame Ciclico nel 2019. In particolare, l'incontro è stato dedicato ai primi quadri di prossima compilazione relativi alla "Definizione dei profili culturali e professionali e architettura del CdS", "Risorse del CdS" e "Commento indicatori ANVUR". L'incontro è stata l'occasione per un confronto diretto con i CdS sui diversi temi che dovranno analizzare e ha portato uno scambio attivo, definendo anche le modalità di accompagnamento e supporto per i diversi CdS.

Incontro Nucleo di Valutazione e CDP

Il 10 giugno il Nucleo di Valutazione, nel suo ruolo di organo incaricato di valutare la qualità e l'efficacia dell'offerta didattica dell'Ateneo, ha incontrato tutte le CDP al fine di confrontarsi sulle osservazioni emerse in sede di lettura delle Relazioni delle CDP del 2018. All'incontro hanno partecipato la prof.ssa Civera e lo studente Lorenzo Giraud per il Presidio.

All'incontro sono stati invitati tutti i Presidenti delle Commissioni e un secondo componente delle stesse, in modo da assicurare la pariteticità studenti/docenti.

Incontri informativi con i CdS e i Dipartimenti

Nel corso della scorsa riunione di maggio, il Presidio ha dato mandato alla Presidente di definire le date degli incontri con i CdS e i Dipartimenti in varie sedi per consentire la più ampia partecipazione di Presidenti dei CdS, componenti delle relative Commissioni Monitoraggio e Riesame, Direttori di Dipartimento e Vice alla Didattica, Direttori di Scuola e personale tecnico-amministrativo referenti dei Servizi di Polo alla Didattica. In accordo con la Direzione Didattica, gli incontri sono stati fissati con il seguente calendario:



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

26 giugno 2019, ore 9-11 - Aula Magna Cavallerizza, via Verdi 9

27 giugno 2019, ore 14-16 - Aula Magna Chimica, via Giuria 7

1 luglio 2019, ore 10-12 - Aula 2, Campus Grugliasco

4 luglio, ore 14-16 - Aula Biancalana, via Genova 3

I componenti del Presidio sono invitati a partecipare agli incontri.

Linee Guida per la Rilevazione delle Opinioni degli Studenti

Il prossimo 3 luglio Anvur ha invitato i componenti del Nucleo di Valutazione e del Presidio della Qualità alla presentazione del nuovo sistema di rilevazione delle opinioni degli studenti, sperimentato e messo a punto nel corso dell'ultimo anno. Obiettivo dell'evento è presentare le Linee Guida e le fasi previste per l'implementazione del nuovo sistema.

Anvur auspica la partecipazione delle diverse figure interessate a questo processo. La Presidente informa di aver sensibilizzato rispetto alla partecipazione all'evento la Direzione Didattica e Servizi agli Studenti, la Direzione Sistemi Informativi, Portale e E-learning e la Direzione Attività Istituzionali, Programmazione, qualità e Valutazione.

Pagine AQ dei siti dei CdS

L'Area Qualità e Valutazione ha effettuato un monitoraggio delle specifiche pagine AQ dei CdS: "Sistema di Assicurazione della Qualità del corso di studio" e "Opinione Studenti".

Molti CdS presentano pagine complete e aggiornate secondo il modello proposto dalla Direzione SIPE in accordo con il Presidio. Per alcuni CdS si sono invece rilevate carenze di dati o aggiornamenti mancanti che saranno oggetto di segnalazione da parte del Presidio, al fine di assicurare l'adeguamento delle informazioni presenti.

Scadenza mandato PQA

Il Presidio, nell'attuale composizione, ha il mandato che si conclude il 30 settembre 2019. Nel prossimo Senato di luglio saranno comunicate le modalità di rinnovo della composizione del Presidio, al fine di dare avvio al bando per la selezione dei nuovi componenti.

Dimissioni Sabrina Stroppa

In data 6 giugno la prof.ssa Sabrina Stroppa ha rassegnato al Rettore le proprie dimissioni dal Presidio con decorrenza immediata per motivi personali.

Il Presidio prende atto delle comunicazioni fornite.

2. Approvazione verbali

Il verbale n. 3/2019 viene approvato all'unanimità.

4. Monitoraggio Annuale

A fine mese ANVUR rilascerà l'aggiornamento degli indicatori ANVUR al 30.06.2019. Tali dati saranno il riferimento per la stesura delle Schede di Monitoraggio Annuale 2019. Il Presidio ritiene



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

di confermare la scelta degli indicatori effettuata nel 2018 e dà mandato alla Presidente per procedere al necessario raccordo sul tema con il Nucleo di Valutazione. Contestualmente il Presidio dà mandato all'ufficio di supporto di aggiornare di conseguenza le linee guida che saranno inviate a tutti i CdS per l'avvio delle attività.

Di seguito la selezione degli indicatori individuati:

Ambito	Codice	Indicatore
-	iC00a	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 (L; LM; LMCU)
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 (L; LM; LMCU)
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 (L; LM; LMCU)
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 (L; LM; LMCU)
Efficacia	iC18	Percentuale di laureati che si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso di studio (L; LM; LMCU)
Soddisfazione e occupabilità	iC25	Percentuale di laureandi complessivamente soddisfatti del CdS (L; LM; LMCU)
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

Il Presidio approva la selezione degli indicatori all'unanimità.

5. Relazione CDP: analisi compilazione quadro 1

Il 31 maggio u.s. si è chiuso il termine di compilazione del primo quadro della Relazione CDP relativo alle schede insegnamento. L'ufficio di supporto, insieme alla Prof.ssa Civera e al dott. Giraud, hanno



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

effettuato una prima lettura delle schede al fine di individuare buone pratiche o aree di difficoltà per consentire un'analisi sempre più completa ed omogenea. La Presidente presenta i risultati dell'analisi e sottolinea che tutte le CDP hanno lavorato secondo le linee guida previste, ma sottolinea altresì che la presentazione del lavoro è ancora disomogenea e va resa maggiormente uniforme, anche alla luce delle esigenze e segnalazioni fatte dal Nucleo di Valutazione alle CDP nel corso dell'incontro dello scorso 10 giugno citato nelle comunicazioni.

La Presidente presenta gli aspetti trasversali rilevabili dai testi di tutte le Commissioni, quali ad esempio l'importanza di saper definire se un aspetto rappresenta una criticità o una proposta di miglioramento e poi precisa i singoli aspetti riferiti a ciascuna CDP.

Il Presidio, considerati i risultati di questa attività di revisione, ritiene opportuno riaprire il quadro 1 e inviare le considerazioni emerse in sede di revisione a ciascuna CDP affinché possano intervenire e rivedere i testi di conseguenza. Tale revisione potrà avvenire nelle medesime tempistiche previste per il quadro 2, ovvero entro il 30 settembre 2019.

6. Varie ed eventuali

La Presidente chiede di integrare l'ordine del giorno con il seguente argomento: definizione delle etichette delle schede insegnamento in inglese.

Le etichette attuali sono state suggerite dal CLA (Centro Linguistico di Ateneo) e differiscono da quelle indicate nelle Linee Guida di Ateneo relative alle Schede Insegnamento. Si impone quindi la necessità di definire medesime etichette che possano essere condivise in tutti i documenti e le piattaforme.

ETICHETTE IN ITALIANO	ETICHETTE IN INGLESE DELLE LINEE GUIDA	ETICHETTE IN INGLESE IN CAMPUSNET AL 17/06/2019	ETICHETTE APPROVATE DAL PRESIDIO IN DATA ODIERNA
Prerequisiti	Prerequisites	Prerequisites	Prerequisites
Obiettivi formativi	Learning objectives	Course objectives	Learning objectives
Risultati dell'apprendimento attesi	Learning outcomes	Results of learning outcomes	Learning outcomes
Programma	Course Syllabus	Program	Syllabus
Modalità di insegnamento	Course structure	Course delivery	Course delivery
Modalità di verifica dell'apprendimento	Course grade determination	Learning assessment methods	Learning assessment methods
Attività di supporto	Optional activities	Support activities	Support activities
Testi consigliati e bibliografia	Reading materials	Suggested readings and bibliography	Suggested readings and bibliography

Il Presidio, dopo attenta analisi e il confronto con alcuni siti di università estere, delibera la formulazione delle etichette così come indicate nella quarta colonna della tabella soprastante e dà mandato alla Presidente di modificare le Linee Guida e darne comunicazione alla Direzione Sistemi



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Informativi, Portale e E-learning affinché venga effettuato il riallineamento delle piattaforme che prevedono tali etichette.

Viene concordata la data della prossima riunione che si svolgerà il 9 settembre 2019, alle ore 10.

La seduta si chiude alle ore 13.30

LA PRESIDENTE DEL PRESIDIO
F.to Tiziana Civera