



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Verbale 9/2017 del Presidio della Qualità

Il Presidio della Qualità dell'Ateneo si è riunito 23 novembre 2017 alle ore 13.30, presso la Sala Organi Collegiali al 3° piano del Rettorato, per discutere il seguente ordine del giorno:

1. Comunicazioni
2. Approvazione verbali
3. Assicurazione della qualità e Internazionalizzazione
4. Opinione degli Studenti
5. Gestione delle criticità rilevate dalle CDP
6. Monitoraggio Annuale
7. Assicurazione della qualità dei servizi
8. Varie ed eventuali

Sono presenti: Tiziana Civera (Presidente), Silvia Perotto (Vice Presidente), Paola Cassoni, Lorenzo Giraud, Giuseppe Migliaretti (dalle 14.20), Veronica Orazi, Maria Schiavone (fino alle 14.30) e Sabrina Stroppa.

Giustifica l'assenza: Fabrizio Crivello.

Partecipano Monica Accornero e Giorgio Longo della Direzione Attività Istituzionali, Programmazione, Qualità e Valutazione.

Partecipa Lorenza Operti, Vicerettrice alla Didattica e interviene dalle ore 13.30 alle ore 14.30
Tiziana Maccario, Responsabile dell'Area Internazionalizzazione della Direzione Attività Istituzionali, Programmazione, Qualità e Valutazione.

§§§

La Presidente propone l'anticipazione del punto 3) all'ordine del giorno relativo ad Assicurazione della qualità e Internazionalizzazione.

3. Assicurazione della qualità delle attività di Internazionalizzazione

La Dott.ssa Tiziana Maccario, Responsabile dell'Area Internazionalizzazione della Direzione AIPQV è stata invitata in Presidio al fine di condividere l'avvio di azioni specifiche di assicurazione della qualità riguardanti le attività di internazionalizzazione; questi temi sono rilevanti sia ai fini dei nuovi requisiti stabiliti dal DM 987/2016 descritti anche nelle Linee Guida ANVUR, sia in considerazione del fatto che lo sviluppo di queste attività costituisce uno dei principali obiettivi strategici dell'Ateneo.

La Direttrice Schiavone inquadra il tema con riferimento allo spazio europeo dell'istruzione superiore definito dal Processo di Bologna e ai requisiti AQ delineati a livello europeo dalle ESG e a livello nazionale dal nuovo sistema AVA. Successivamente sono descritte le strategie di internazionalizzazione di UniTO inserite nel Piano strategico 2016-2020, gli obiettivi e le attività di internazionalizzazione sviluppate a livello di Programmazione Triennale 2016-2018 e quelli relativi alla Valutazione dell'Autonomia Responsabile prevista dal nuovo schema relativo ad uno dei criteri per l'accesso alla quota premiale del Fondo di Finanziamento Ordinario nazionale.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Vengono quindi presentate, con l'ausilio delle slide allegate, le iniziative implementate negli ultimi mesi per il supporto al processo di internazionalizzazione dell'Ateneo:

- Razionalizzazione degli accordi di cooperazione internazionale, attraverso l'approvazione delle 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 che regolano il riconoscimento dei crediti ottenuti nel periodo di mobilità all'estero e modificano le modalità di conversione delle valutazioni ottenute all'estero, adeguandole alle linee guida del sistema europeo al fine di rendere equo, trasparente e certo il riconoscimento delle attività realizzate all'estero dagli studenti e la loro tracciabilità (indicatori relativi all'internazionalizzazione) e rendere omogenea e trasparente la conversione delle valutazioni ottenute durante i periodi di mobilità;
- 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;
- Monitoraggio degli indicatori ANVUR dell'internazionalizzazione relativi alle carriere degli studenti al fine di monitorare l'andamento degli indicatori, individuare le criticità per mantenere un elevato grado di performance;
- 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 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;
- Implementazione del Diploma Supplement per la totalità degli studenti al fine di rendere effettiva la portabilità e la spendibilità del titolo conseguito;
- 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.

Per le varie attività è previsto un periodo di un anno di sperimentazione e un successivo monitoraggio per la stabilizzazione dei processi.

Il Presidio, ritenendo di estremo interesse le attività presentate, manifesta la propria disponibilità ad accompagnare questa nuova fase di gestione dell'internazionalizzazione in qualità e a collaborare nei processi.

Considerata l'importanza che il Presidio di Qualità supporti, coerentemente al proprio mandato, le attività svolte anche dall'Area Internazionalizzazione nell'ottica dell'assicurazione della qualità, la Presidente, sentita la disponibilità dell'interessata, propone la prof.ssa Veronica Orazi come referente interno al Presidio per lo studio e lo sviluppo di attività in questo ambito, in stretta collaborazione con l'Area Internazionalizzazione.

In particolare il Presidio interverrà nelle attività che riguardano il monitoraggio degli indicatori ANVUR e la compilazione della SUA CdS, in prima istanza con riferimento ai CdS erogati in lingua inglese.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

1. Comunicazioni

- Riesame Ciclico

L'attività del Riesame Ciclico si concluderà il 7 dicembre con la consegna dei Rapporti da parte dei 12 CdS coinvolti nella sperimentazione sul nuovo modello fornito da ANVUR ad agosto 2017. Entro tale termine i Rapporti saranno approvati dal Consiglio di CdS e resi disponibili al Presidio per il caricamento nella procedura ministeriale.

L'attività, svoltasi tra i mesi di luglio e novembre, è stata agevolata da incontri plenari per la condivisione dei temi relativi ai singoli quadri e delle indicazioni operative tra Presidio e presidenti dei CdS coinvolti. La sperimentazione, inoltre, è stata organizzata in modo da favorire l'interazione tra i singoli presidenti di CdS e il componente del Presidio di riferimento, con il coordinamento della Presidente del Presidio, promuovendo quindi un'attività di supporto diretta.

Con riferimento al quadro relativo all'analisi degli indicatori ANVUR, la sperimentazione con un numero ristretto di CdS ha consentito di analizzare approfonditamente gli indicatori, individuando una chiave di lettura che ha reso molto proficua la successiva attività del Monitoraggio Annuale di tutti i CdS dell'Ateneo.

Da una prima analisi dell'attività svolta sono emerse problematiche comuni quali una certa difficoltà ad effettuare un'autovalutazione approfondita e conseguentemente a identificare azioni di miglioramento coerenti con l'analisi e le responsabilità del CdS.

Al termine dell'attività il Presidio individuerà esempi di buone compilazioni da rendere disponibili ai CdS che faranno il Riesame Ciclico nel 2018. Nella prossima riunione del Presidio si pianificheranno i lavori e le scadenze per il 2018.

- Accompagnamento dell'attività delle Commissioni Paritetiche (CDP)

Il Presidio aveva segnalato alle Commissioni Paritetiche la propria disponibilità a partecipare alle loro attività al fine di fornire supporto anche informativo e poter rispondere più direttamente ad eventuali richieste di chiarimento. La Presidente è stata quindi invitata a partecipare ad una riunione della CDP della Suola di Scienze della Natura e ad una riunione della CDP della Scuola di Scienze Umanistiche. L'intervento nei lavori delle Commissioni ha consentito di evidenziare gli 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 area di miglioramento, tenuto conto che, secondo quanto previsto dallo sviluppo delle attività di AQ definite dal Presidio, da quest'anno i CdS e i Dipartimenti saranno chiamati a dare riscontro puntuale alle criticità individuate a livello di CDP. Si discuterà dell'apposita procedura nel relativo punto all'ordine del giorno.

- Incontro dell'Area Qualità e Valutazione con i Poli della Didattica

Il 9 novembre l'Area Qualità e Valutazione ha organizzato un secondo incontro con il personale tecnico amministrativo dei Poli della Didattica per condividere con i colleghi le attività di assicurazione della qualità impostate dal Presidio e svolte a livello di CdS, CDP e Dipartimento. In particolare sono stati approfonditi i seguenti argomenti: Scheda di Monitoraggio Annuale, attività di riesame ciclico, attività di valutazione da parte delle Commissioni Didattiche Paritetiche, monitoraggio condizioni/segnalazioni dei CdS valutati in sede di accreditamento periodico e infine le linee guida per l'organizzazione dei contenuti dei siti web di CdS.

L'incontro è stata l'occasione per uno scambio di informazioni utili per i rispettivi ambiti di attività e per chiarire eventuali dubbi sulle procedure previste per le quali il personale tecnico è chiamato a collaborare.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

- Partecipazione del Presidio alle audizioni del Nucleo ai CdS in accreditamento periodico

Con riferimento ai CdS che nel 2015 hanno ricevuto la visita della CEV per l'accreditamento periodico, il Nucleo di Valutazione ha analizzato la documentazione di aggiornamento sulle azioni intraprese in risposta alle segnalazioni e raccomandazioni ricevute dalla CEV.

Il Nucleo ha quindi previsto, nell'ambito della riunione dello scorso 27 ottobre, una discussione relativa al follow-up delle condizioni e segnalazioni emerse sia a livello di sede che di corso di studio e nella successiva riunione del 13 novembre ha effettuato un'audizione per i 3 CdS di Giurisprudenza, Culture e letterature moderne e Informatica che presentavano ancora un certo numero di situazioni non completamente risolte. Alle audizioni, su richiesta del Nucleo di Valutazione, ha presenziato anche il Presidente del Presidio della Qualità.

- Incontro con gli Esperti ANVUR di Ateneo

Come già anticipato in occasione della riunione del Presidio dello scorso 11 settembre sono presenti in Ateneo numerosi esperti di sistema e disciplinari ANVUR; la Presidente del Presidio incontrerà gli esperti per condividere i temi dell'Assicurazione della Qualità di Ateneo e gli sviluppi futuri anche in relazione alle nuove Linee guida ANVUR. In prima istanza gli esperti potrebbero accompagnare i CdS coinvolti nella visita di accreditamento periodico che, a seguito del monitoraggio del NdV sulle azioni messe in atto per risolvere le raccomandazioni/segnalazioni delle CEV, evidenziano ancora aree di criticità.

- Seminario ANVUR sulle Professioni

ANVUR ha organizzato per il prossimo 12 dicembre 2017 un Seminario Nazionale dal titolo "Le Professioni nell'università. Un primo studio sulla presenza e sul ruolo delle libere professioni in ambito accademico". La Presidente segnala l'intenzione di partecipare.

- Seminario della Fondazione Agnelli "Salvare l'università italiana. Oltre i limiti e i tabù"

La Fondazione Agnelli ha organizzato per il 4 dicembre un seminario per la presentazione del volume "Salvare l'università italiana. Oltre i limiti e i tabù"; saranno presenti gli autori Giliberto Capano, Marino Regini e Matteo Turri. La Presidente invita i componenti del Presidio a partecipare.

2. Approvazione verbali

I verbali n. 7/2017 e 8/2017 vengono approvati all'unanimità.

4. Opinione degli Studenti

ANVUR ha organizzato nei mesi di ottobre e novembre incontri presieduti dalla prof.ssa Susanna Terracini, componente del Consiglio Direttivo ANVUR, dal titolo "Nuove Linee Guida AVA - Allineamento, metodologie e procedure di Valutazione per i Presidi della Qualità"; per l'Ateneo di Torino hanno partecipato per il Presidio Civera e Orazi e per l'Area Qualità e Valutazione Longo e Accornero.

I temi sviluppati sono stati: il ruolo dello studente e delle CDP, la rilevazione dell'Opinione Studenti e il ruolo degli indicatori quantitativi nel sistema AVA.

Gli elementi di novità riguardano in particolare l'opinione studenti poiché come previsto dal DM 987/2016, ANVUR deve aggiornare l'insieme degli indicatori anche sulla base della raccolta dei



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

dati relativi all'opinione degli studenti; in particolare ANVUR ha ritenuto di intervenire riducendo il numero di questionari rivolti agli studenti (da 7 a 3: la scheda insegnamenti, la scheda sui corsi di studio orientata a tre tipologie di studenti: laureandi, dottorandi e specializzandi, e infine una scheda laureati focalizzata in particolare sugli sbocchi occupazionali), sull'uniformità dei contenuti attraverso la revisione dei quesiti e delle modalità di risposta, sulla standardizzazione delle procedure di raccolta delle opinioni e sulla realizzazione di un sistema di acquisizione dati centralizzato. I questionari dovranno prevedere un set di domande minimo richiesto obbligatoriamente da ANVUR ai fini della comparazione tra Atenei; sarà comunque possibile per gli Atenei integrare i questionari con ulteriori domande.

I tempi di realizzazione della revisione sono i seguenti:

- Fase I: revisione dell'impianto (a.a. 2017/2018)
- Fase II: sperimentazione e inizio della raccolta centralizzata (a.a. 2018/2019)
- Fase III: elaborazione dati e sperimentazione indicatori con la trasmissione dei dati dal sistema locale a quello nazionale (a.a. 2019/2020).

Si apre la discussione e la prof.ssa Operti sottolinea l'importanza di disporre di risultati relativi alla valutazione degli studenti che siano espressi nei tempi statisticamente rilevanti e in condizioni tali da rendere il dato affidabile. La nuova impostazione di ANVUR parrebbe consigliare un'ulteriore riflessione sull'obbligatorietà della valutazione pre esame rispetto a una valutazione totalmente volontaria, consapevole e motivata. La raccolta dell'opinione studenti necessita in ogni caso dello sviluppo dei feedback agli studenti circa gli effetti della loro valutazione al fine di aumentare la fiducia nel valore della valutazione e la necessità di organizzare gli strumenti informatici per la valutazione in aula.

Il Presidio stabilisce di aprire un tavolo di discussione con i Direttori Bruno e Saccà coinvolti nel processo non appena saranno pubblicate le apposite linee guida ANVUR.

5. Gestione delle criticità rilevate dalle CDP

Le valutazioni della CDP, così come previsto dal modello adottato dal Presidio nel 2016, mettono in evidenza criticità ossia fattori o condizioni che impediscono l'efficace funzionamento del CdS e azioni di miglioramento ossia situazioni non critiche, ma che presentano margini di miglioramento; il processo di assicurazione della qualità dell'attività valutativa delle CDP richiede che sia garantito un corretto flusso di informazioni e presa in carico responsabile.

La finalità del Presidio è inoltre assicurare che le criticità siano prese in carico e affrontate con i mezzi disponibili dai soggetti responsabili. Il Presidio, come già anticipato alle CDP nell'incontro di dicembre 2016 di avvio delle attività 2017, prevede l'attivazione di una sezione della procedura informatica che consentirà di rendere effettivo il flusso informativo:

- le CDP rilevano le criticità di competenza dei responsabili della didattica (CdS e Dipartimenti) e le esplicitano nella loro Relazione Annuale;
- i CdS e i Dipartimenti prendono visione e si fanno carico delle criticità rilevate dalla CDP e segnalano le azioni intraprese al riguardo;
- la CDP, infine, recepisce nella successiva Relazione quanto realizzato dai CdS e dai Dipartimenti valutando il processo di miglioramento continuo del CdS.

Con riferimento alle criticità la cui soluzione risulta essere di competenza delle Direzioni dell'Amministrazione Centrale dell'Ateneo, il Presidio svolgerà, al pari del 2016, un proprio monitoraggio sulle Relazioni annuali delle CDP e segnalerà ai Direttori competenti le criticità evidenziate; i Direttori disporranno così di un ulteriore strumento di segnalazione di criticità rispetto alle comunicazioni interne già esistenti tra CdS e le Aree di Polo.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

6. Monitoraggio Annuale

Il 20 novembre si è concluso il Monitoraggio Annuale dei CdS. Tutti i CdS dell'Ateneo hanno completato l'attività nei tempi richiesti dal Presidio, al fine di consentire la successiva analisi da parte delle Commissioni Didattiche Paritetiche. Tale risultato positivo è stato facilitato dalle modalità operative implementate ovvero dall'aver messo a disposizione dei CdS una nota metodologica per l'attività di autovalutazione e una tabella con la riproduzione degli indicatori con un codice colore volto a identificare con immediatezza le criticità di ciascun CdS. Nel periodo della compilazione, inoltre, il Presidio, l'Area Qualità e Valutazione della Direzione Attività Istituzionali, Programmazione, Qualità e Valutazione e lo Staff Gestione Dati Procedure e Indicatori della Direzione Didattica e Studenti hanno costantemente accompagnato i CdS nell'applicazione uniforme della metodologia definita dal Presidio e nell'interpretazione dei dati ANVUR.

Il Presidio discute circa le attività successive a questo primo anno di sperimentazione prevedendo di riproporre nel 2018 gli stessi documenti a supporto dei CdS, mettendo altresì a disposizione le schede di monitoraggio individuate da un sottogruppo di componenti del Presidio composto da Cassoni, Crivello, Giraud e Migliaretti che potranno essere usate come "best practices" di riferimento.

7. Assicurazione della qualità dei servizi

A seguito della pubblicazione del decreto legislativo 25 maggio 2017, n. 74, nella riunione di ottobre il Presidio si era soffermato sul tema dell'ascolto dei cittadini e degli utenti finali alle attività delle pubbliche amministrazioni, anche attraverso la comunicazione del proprio grado di soddisfazione. Successivamente il Presidio ha avviato l'analisi degli strumenti a disposizione dell'Ateneo e incontrato 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 la messa a punto della gestione delle opinioni degli studenti sul tema degli spazi per la didattica o di altri strumenti di ascolto dell'utenza.

Il 9 novembre Civera, Cassoni, Schiavone e Giraud si sono riuniti con il Direttore della Direzione Didattica e Servizi agli Studenti per approfondire il tema della raccolta delle soddisfazioni degli studenti sui servizi. È stato sottolineato come la Relazione CDP sia un utile strumento che analizza i risultati delle opinioni degli studenti e recepisce le segnalazioni degli studenti che compongono la Commissione, ma sia fondamentale raggiungere capillarmente gli utenti attraverso questionari di soddisfazione. Durante la riunione il Direttore Bruno ha illustrato la raccolta delle soddisfazioni degli studenti legata a tre servizi specifici tramite il sistema Esse3:

- 1) compilazione del piano carriera;
- 2) processo di immatricolazione;
- 3) domanda di conseguimento del titolo.

Egli ha reso noto che sono state sperimentate con successo tre indagini legate ai servizi di immatricolazione, di tutorato per le matricole e sui servizi di segreteria.

Ha poi presentato le potenzialità offerte dai sistemi in uso in Università ancora in fase di implementazione come i "totem" delle segreterie, che potrebbero permettere le prenotazioni dei servizi di segreteria da remoto e di conseguenza anche la valutazione immediata della soddisfazione per il servizio usufruito.

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



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Il Presidio esprime un forte apprezzamento per le iniziative intraprese e ritiene importante darne ampia visibilità anche riportando agli studenti stessi i risultati e le azioni migliorative intraprese a partire dalle valutazioni da loro espresse su alcuni servizi. In un sistema virtuoso di assicurazione della qualità la consapevolezza delle azioni di miglioramento introdotte a partire dall'analisi degli esiti di *customer satisfaction* è snodo di primaria importanza che favorisce una sempre maggiore partecipazione dell'utenza.

Il 17 novembre Civera si è incontrata con il Direttore della Direzione Tecnica al quale ha illustrato le funzioni e l'attività delle CDP, quale organo valutatore composto per la metà dei suoi membri da studenti e ha sottolineato come la recente riforma Madia richiami l'attenzione proprio sulla soddisfazione degli utenti che fruiscono dei servizi dell'amministrazione e sulla loro capacità di influenzarne direttamente efficacia ed efficienza. Civera ha inoltre descritto come dal 2016 il Presidio abbia previsto che le CDP esplicitino in un apposito quadro le criticità e le aree di miglioramento relative agli spazi e come ritenga fondamentale, per il funzionamento del processo, che le CDP ricevano un riscontro rispetto alle segnalazioni effettuate; Civera considera quindi opportuno condividere una modalità di interlocuzione con la Direzione che cura la gestione degli spazi.

Il Direttore Petruzzi riferisce come lo strumento che può utilizzare qualunque *stakeholder* interno all'Ateneo per segnalare un disservizio sia il sistema di *help desk* attivo dal 2016. Il sistema funziona con tempi medi di risposta di 1.4 giorni. Il Direttore prevede comunque di individuare una persona di riferimento per ogni polo che funga da raccolta e approfondimento delle segnalazioni, in modo da poter rispondere sempre più efficacemente a docenti e studenti.

Oltre all'ordinaria manutenzione, Petruzzi ha segnalato particolare interesse al miglioramento della qualità degli spazi e valuta la CDP un referente valido per sperimentare la progettazione partecipata. Nello specifico si è reso disponibile ad incontrare i referenti delle CDP per avviare questa attività nei primi mesi del 2018; in particolare è stata condivisa l'opportunità di organizzare un incontro che coinvolga Presidio, Petruzzi, Bruno, Saccà e due componenti di ciascuna CDP (uno studente e un docente) per creare la condizione per una progettazione partecipata volta allo sviluppo della qualità dei servizi. Petruzzi aggiornerà sul tema anche i proff. Biolatti e Giamello, rispettivamente Vice Rettore all'edilizia e Presidente della Commissione Edilizia del CdA di Ateneo. L'obiettivo è sviluppare una strategia di Ateneo sull'uso degli spazi, definendo le priorità in collaborazione con gli Organi di Governo.

I presenti alla riunione sono stati molto soddisfatti dei risultati raggiunti e dei futuri progetti che si potranno realizzare sul tema del miglioramento della qualità degli spazi.

7. Varie ed eventuali

Non ci sono argomenti in discussione.

La prossima riunione viene fissata per il 19 dicembre, alle ore 12.30.

La riunione si conclude alle ore 16.10.

LA PRESIDENTE DEL PRESIDIO

F.to Tiziana Civera

L'allegato citato al punto 3) è disponibile presso la Direzione Attività Istituzionali, Programmazione, Qualità e Valutazione, Area Qualità e Valutazione.