

# **PRESIDIO DI QUALITÀ**

## **RELAZIONE ATTIVITÀ 2015**

## **Relazione attività del Presidio di qualità (gennaio 2015 – gennaio 2016)**

La relazione riassume le attività del Presidio di qualità (di seguito indicato come PQ) nell'anno 2015 (incluso gennaio 2016, poiché il Consiglio dell'Università ha nominato i nuovi membri del PQ solo nella riunione di febbraio 2016).

Nel 2015, il PQ ha perseguito principalmente l'obiettivo di sensibilizzare maggiormente la comunità universitaria nei confronti del sistema di qualità AVA e del valore aggiunto acquisibile dalla sua applicazione. La politica di qualità perseguita nel 2015 è stata finalizzata alla preparazione della Comunità universitaria e dei Corsi di studio in vista dell'accreditamento periodico da parte dei revisori esterni (CEV) dell'ANVUR.

### **1) Presidio di qualità: composizione ed organizzazione**

Nel 2015 la composizione del PQ prevedeva i membri sottoelencati. Nel corso dell'anno tuttavia alcuni professori, per motivi diversi, si sono dimessi dall'incarico mentre altri hanno rassegnato le proprie dimissioni con fine 2015. Il Coordinatore ha terminato il mandato con dicembre 2015.

- Prof. Stefano Cesco (Coordinatore – fino al 31.12.2015 - fine mandato)
- Prof. Emanuela De Cecco (fino al 30.09.2015 - anno sabbatico)
- Prof. Johann Gamper (fino al 31.12.2015 - dimissioni)
- Prof. Alessandro Narduzzo (fino al 08.06.2015 - dimissioni)
- Prof. Gerwald Wallnöfer (fino al 31.12.2015 - dimissioni)
- Luca Micaletto (rappresentante degli studenti)

Partecipavano, inoltre, alle riunioni del Presidio con voto consultivo il dott. Günther Mathá, direttore, la dott.ssa Kathrin Staffler, responsabile dell'Ufficio staff Qualità e Sviluppo strategico e la dott.ssa Cinzia Battistella, ricercatrice in Ingegneria economico-gestionale presso la Facoltà di Scienze e Tecnologie ed esperta di sistemi di AQ in ambito privato e pubblico, come membro esterno del PQ stesso.

Il PQ nell'anno 2015 si è riunito in 8 sedute ufficiali (22.01.<sup>i</sup>, 25.02.<sup>ii</sup>, 11.03.<sup>iii</sup>, 18.03.<sup>iv</sup>, 25.03.<sup>v</sup>, 09.04.<sup>vi</sup>, 30.06.<sup>vii</sup> und 25.09.2015<sup>viii</sup>). Si sono inoltre tenuti 34 incontri tecnici a composizione ristretta, diversificata a seconda della tematica trattata (v. tabella degli incontri allegata<sup>ix</sup> per i dettagli degli argomenti

trattati). Otto di questi incontri sono stati dedicati alla questione dell'accreditamento periodico da parte dei valutatori esterni dell'ANVUR, la cui visita è prevista a partire dal 2017.

### Organizzazione

Il PQ è supportato dall'Ufficio Qualità e Sviluppo strategico: in questa veste, l'ufficio di supporto partecipa attivamente a tutte le riunioni del Presidio, prepara il materiale documentario con particolare attenzione alla legislazione nazionale e documenti ANVUR. Inoltre, assicura tutti i collegamenti interni ed esterni al Nucleo di Valutazione (di seguito indicato come NuV).

All'interno del PQ sono state mantenute le aree di responsabilità individuate nel 2014. Alla cessazione del servizio dei rispettivi responsabili, la responsabilità delle aree di volta in volta rimaste scoperte in termini di supervisione è stata assunta *ad interim* dal Coordinatore.

- rapporto di riesame: prof. De Cecco, prof. Cesco
- commissioni didattiche paritetiche: prof. Narduzzo
- rilevazione dell'opinione degli studenti: prof. Gamper, rappresentante degli studenti
- monitoring delle Linee guida per la gestione della qualità: prof. Cesco
- rapporti con il Nucleo di valutazione: prof. Wallnöfer, dott. Mathá
- SUA-RD: prof. Narduzzo, prof. Wallnöfer
- SUA CdS: prof. Cesco, rappresentante degli studenti
- attività di formazione: prof. Cesco (e il membro che offre attività di formazione per la tematica di sua responsabilità)

## **2) Attività del Presidio di qualità nel processo di AQ dei Corsi di Studio (AVA)**

### *a) Processo di accreditamento (SUA CdS)*

Analogamente a quanto svolto negli anni precedenti, il PQ ha fornito supporto ai CdS in relazione alle scadenze SUA CdS previste per il 27.02.2015 e il 08.05.2015 (documento strategico sulle "Politiche d'Ateneo e Programmazione"<sup>x</sup>, i testi base per le sezioni D1<sup>xi</sup> e D2<sup>xii</sup> della SUA CdS come anche le sezioni B4<sup>xiii</sup> e B5<sup>xiv</sup> in collaborazione con i servizi centrali di ateneo). Il PQ, inoltre, in vista della scadenza SUA CdS prevista per il 30.09.2015, ha provveduto a preparare per ogni singolo CdS i testi e i dati statistici richiesti per le sezioni B6 (opinioni degli studenti)<sup>xv</sup>, B7 (opinioni dei laureati)<sup>xvi</sup>, C1 (dati di ingresso, di percorso e di uscita)<sup>xvii</sup>, C2 (efficacia esterna)<sup>xviii</sup>, C3 (opinioni enti e

imprese con accordi di stage/tirocinio curriculare o extra-curriculare)<sup>xx</sup>). Per i corsi di nuova istituzione il PQ, in stretta collaborazione con l'Ufficio didattico, ha elaborato un *template* per il documento „Progettazione del corso“<sup>xx</sup> da inserire nella sezione D5 della SUA. Il coordinamento delle scadenze delle SUA CdS avviene in stretta collaborazione con l'Ufficio legale e l'Ufficio didattico.

*b) Rapporto annuale di riesame 2015*

Il PQ ha cercato di sensibilizzare i Consigli di corso e i collaboratori dei Corsi di studio in riguardo al rapporto annuale di riesame, quale momento di autoriflessione e autovalutazione necessario al progressivo aumento della qualità della didattica erogata e preziosa opportunità di sviluppo e ottimizzazione del Corso di studio.

Come già per il rapporto di riesame dell'a.a. 2014-2015, il PQ ha fornito un servizio di consulenza ai membri dei CdS che predispongono i rapporti di riesame nella loro funzione di Commissione di gestione dell'AQ:

- ha definito un *template* del rapporto di riesame<sup>xxi</sup>, prendendo spunto da quello predisposto dall'ANVUR e adattandolo alle esigenze di unibz, e ha predisposto le linee guida<sup>xxii</sup> utili per la redazione del rapporto stesso.
- ha coordinato la preparazione dei dati statistici necessari per la preparazione del rapporto di riesame (dati sull'ingresso, percorso e uscita degli studenti<sup>xxiii</sup>).

Anche per l'esercizio del rapporto di riesame nell'anno 2015, ANVUR ha lasciato libertà alle università di decidere la data di consegna all'interno di una finestra temporale compresa tra il 30/11/2015 e il 31/01/2016. Il PQ (analogamente a quanto fatto negli anni precedenti) ha deciso di fornire ai CdS il massimo del tempo possibile per la consegna dei documenti finali. In tal modo, i CdS hanno potuto disporre della relazione annuale della Commissione didattica paritetica (CDP) della Facoltà (la cui scadenza era prevista per fine dicembre).

Il PQ ha eseguito un controllo formale delle schede sulla conformità alle Linee guida elaborate per i rapporti di riesame. Le osservazioni sono state segnalate al direttore di corso (richiedendo, ove necessario, una revisione della scheda stessa).

c) *Relazione annuale delle Commissioni didattico paritetiche*

Le Commissioni didattico-paritetiche (CDP) svolgono, da sempre, per il PQ un importante ruolo nel processo di assicurazione della qualità. A loro supporto è stato fornito, anche quest'anno, un modello di relazione annuale<sup>xxiv</sup> elaborato sulla base delle indicazioni di ANVUR.

Le relazioni dovevano essere redatte entro e non oltre il 31.12 dell'anno e sono state inoltrate immediatamente ai Consigli di corso (nella loro funzione di commissione di qualità), affinché essi ne potessero tenere conto nella redazione del rapporto di riesame annuale. Il PQ ha ribadito in varie occasioni l'importanza che si stabilisca e consolidi nel tempo una relazione di interscambio di informazioni nell'ambito di ciascuna Facoltà tra la CDP, i Direttori di CdS, i Presidi e i Vicepresidi agli studi.

d) *Riesame ciclico*

In vista della visita di accreditamento periodico da parte dell'ANVUR, il Presidio di Qualità ha deciso di procedere con una applicazione graduale del riesame ciclico dei CdS.

Il PQ ha dapprima elaborato linee guida<sup>xxv</sup> e due template per la redazione del riesame ciclico:

- rapporto di riesame ciclico – audit<sup>xxvi</sup>, che prende spunto dagli indicatori dell'accREDITamento periodico attualmente ancora in vigore (specialmente AQ5)
- rapporto di riesame ciclico<sup>xxvii</sup> basato sul template messo a disposizione dell'ANVUR.

Quindi, d'intesa con i Presidi e i Vicepresidi alla didattica sono stati selezionati 9 corsi di studio:

- Corso di laurea in Design e Arti
- Corso di laurea in Scienze e Ingegneria dell'Informazione
- Corso di laurea in Ingegneria Industriale Meccanica
- Corso di laurea in Economia e Management
- Corso di laurea in Scienze della Comunicazione e Cultura
- Corso di laurea in Scienze Agrarie e Agro-Ambientali
- Corso di laurea in Servizio sociale
- Corso di laurea magistrale in Informatica
- Corso di laurea magistrale in Economia e Management del Settore pubblico

L'esercizio del riesame ciclico si è svolto in due fasi:

- I Direttori dei CdS hanno dovuto preparare entro il 17 maggio 2015 le schede del Riesame Ciclico inviandoli al PQ;
- di seguito le schede sono state oggetto di discussione con il PQ nell'ambito di un incontro tra il Direttore del CdS e i componenti del PQ. Il verbale di tale incontro, redatto dal PQ, è stato allegato alla scheda del Riesame Ciclico.

I membri del Nucleo di Valutazione hanno partecipato agli incontri secondo la propria disponibilità. Nel caso d'impossibilità di tutti i membri, essi hanno fornito al Presidio di qualità i propri commenti in merito ai documenti predisposti.

Gli incontri hanno avuto lo scopo di fornire una panoramica sugli sviluppi del corso e sono stati accolti in maniera molto favorevole da tutti i partecipanti. I Direttori di corso hanno rivisto i documenti successivamente agli incontri ed entro il 28.09. Il Presidio di qualità ha provveduto al caricamento della documentazione nell'apposita sezione della SUA CdS.

Relativamente al Corso di laurea in Servizio sociale per il quale non è stato possibile predisporre il riesame ciclico e quindi organizzare l'*audit*, è stato deciso d'intesa dal PQ e NuV di rinviare il riesame ciclico di questo CdS alla primavera 2016 in concomitanza con il riesame ciclico dei rimanenti CdS dell'Ateneo.

#### *e) Incontri con gli stakeholder*

Il PQ è convinto che un dialogo continuo con gli stakeholder possa rappresentare una valida opportunità per assicurare un miglioramento progressivo della qualità dei CdS in termini di coerenza tra la domanda di formazione e figura professionale che si intende formare.

Il Presidio di qualità, sollecitando l'organizzazione di questi incontri, ha predisposto linee guida<sup>xxviii</sup> e un template di verbale<sup>xxix</sup> e ha richiesto inoltre l'inoltro dei verbali degli incontri al Presidio di qualità qualora questi incontri si siano tenuti.

### **3) Attività del PQ nel processo di AQ della ricerca**

Non ha costituito attività principale del PQ nell'anno 2015.

#### **4) Accredimento periodico**

Nel 2015, il PQ ha dedicato una parte consistente del suo lavoro alla fase iniziale di preparazione per l'accREDITamento periodico.

A tal riguardo sono stati analizzati tutti gli indicatori così come i rispettivi punti di attenzione e la loro applicazione presso unibz. Ne è emersa una panoramica<sup>xxx</sup> che comprende le iniziative, gli atti, i documenti, nonché il tentativo di attribuzione delle responsabilità per ogni indicatore. Questa analisi è stata presentata al Direttivo universitario (Presidente, Rettore e Direttore) in occasione dell'incontro del 18.01.2016.

#### **5) Attività di formazione**

Poiché l'intero processo AVA e la filosofia della qualità in questa forma sono per unibz un tema relativamente giovane, il PQ è consapevole del suo importante ruolo di moltiplicatore e promotore. Numerosi sono stati, pertanto, gli incontri svolti e i seminari organizzati al fine di sensibilizzare, aggiornare e informare la comunità universitaria coinvolta nel processo. Lo scopo degli incontri è stato innanzitutto quello di trasmettere la filosofia dei processi di assicurazione della qualità, ma anche di fornire valida assistenza tecnica per la predisposizione della documentazione richiesta da ANVUR. In tal senso il PQ ha offerto le seguenti sessioni di formazione e informazione:

- Incontro con le segreterie delle facoltà: SUA CdS 2015/2016 e novità AVA (24.02.2015<sup>xxxi</sup>)
- Incontro con i rappresentanti degli studenti: nel corso della seduta costitutiva della Consulta degli studenti il 12.01.2015, il coordinatore ha illustrato il processo di assicurazione della qualità, sottolineando la rilevanza della presenza degli studenti e dei loro rappresentanti nei singoli organi a livello di facoltà e universitario. La questione è stata approfondita nel corso dell'incontro del 10.03.2015 con i rappresentanti degli studenti. Nella loro introduzione, Cinzia Battistella, Laura Samiolo e Kathrin Staffler hanno presentato il sistema del management e dell'assicurazione della qualità, gli organi universitari e le loro rispettive competenze, il sistema di qualità nella didattica e il ruolo specifico dei rappresentanti degli studenti all'interno di tali processi. All'incontro hanno partecipato 7 rappresentanti degli studenti<sup>xxxii</sup>.
- Incontri con i Direttori dei Corsi di Studio: Accredimento periodico; iniziative del PQ; Strumenti: riesame ciclico, incontri periodici con gli

stakeholder, coerenza esterna e interna dei CdS; valutazione degli studenti (13.05.2015<sup>xxxlii</sup><sup>xxxiv</sup>),

- Incontri bilaterali con i direttori di CdS nuovi (23.04.2015) e con personale accademico di nuova assunzione sul sistema di AQ (28.04.2015, 29.04.2015, 13.07.2015)
- Seminario sull'accREDITamento periodico con il Prof. Renzo Motta, Presidente di CdS e CEV dell'ANVUR (28.01.2016<sup>xxxv</sup><sup>xxxvi</sup>).

## **6) Rilevamento dell'opinione degli studenti**

Nell'ambito del rilevamento dell'opinione degli studenti, l'obiettivo principale per l'anno 2015 era quello di ottimizzare i questionari a livello grafico e di avviare una fase test per un'eventuale introduzione di un nuovo sistema di rilevamento. Relativamente ai *report* è stato svolto un importante lavoro sia a livello di grafica dei documenti PDF che della realizzazione di un sistema in Cockpit di facile utilizzo per gli utenti. Tramite l'introduzione di ulteriori funzioni di ricerca, di una ben visibile finestra di ricerca e grazie all'adeguamento linguistico, il sistema è stato ottimizzato e facilitato nel suo utilizzo da parte dell'utenza.

Nel secondo semestre 2014/2015, nel corso di una fase test, per la quale sono stati selezionati uno o più insegnamenti per ciascun corso di studio, è stato testato un nuovo sistema di rilevamento. Come già in uso presso altre università Europee, è stato anticipato il termine per il completamento del questionario alla penultima lezione. Scaduto tale termine i docenti potevano visionare immediatamente i risultati, avendo così modo di discuterne insieme agli studenti in occasione della penultima o dell'ultima ultima lezione. Il giudizio sull'esperienza da parte di docenti e studenti è stato sostanzialmente positivo.

## **7) Incentives rappresentanti degli studenti**

Anche la nostra università, come molte altre università in Italia e in Europa, ha difficoltà ad integrare efficacemente gli studenti nel processo di assicurazione della qualità. Analogamente all'Università di Reggio Emilia, il nostro PQ (in contatto con quello di Reggio Emilia) ha concepito un corso che consente ai rappresentanti degli studenti di riconoscere l'attività che prestano all'interno degli organi (tramite workshop e lezioni mirate) in crediti formativi.



Un possibile programma di corso è stato presentato al Rettore. Entro la scadenza del mandato del PQ non è stato possibile giungere ad un accordo in merito. Il documento redatto dal PQ è stato a suo tempo inviato ai professori Castagnaro (ANVUR) e Zara (CRUI), che si sono espressi positivamente sull'iniziativa.

## **8) Attività di networking**

Il PQ ha intrattenuto relazioni con i diversi organi e le diverse istituzioni coinvolte nel processo di AQ a livello locale e nazionale.

In particolare ha interagito con:

- gli organi centrali dell'ateneo (Presidente/Consiglio dell'università, Rettore/Senato accademico, Prorettore alla ricerca/Commissione di ricerca, Prorettore per gli studi/Commissione per gli studi) in relazione alle attività e proposte del PQ;
- il NuV per un costante confronto e una condivisione delle iniziative;
- MIUR, ANVUR e CRUI;
- PQ di altri atenei italiani.

Nello specifico:

- Il coordinatore e i membri del PQ si sono incontrati più volte con il coordinatore e i membri del Nucleo di valutazione.
- Nel coordinamento dell'assistenza della banca dati SUA e nell'interpretazione dei requisiti di legge in materia di qualità, vi è una stretta collaborazione tra l'Ufficio legale (Avv. Laura Samiolo) e l'Ufficio qualità e sviluppo strategico (quest'ultimo in funzione di segreteria del PQ). Vi è, inoltre, un vivace scambio con l'Ufficio didattico e con le cinque Segreterie di Facoltà.

Sistematiche e con modalità diverse sono state le relazioni con l'ANVUR. Oltre alle varie giornate di formazione, vi è stato un flusso comunicativo finalizzato a ricevere chiarimenti, informazioni, nonché a fornire suggerimenti, come ad esempio:

- Proposta *Syllabus* per rappresentanti degli studenti, per il riconoscimento di crediti formativi per l'attività prestata all'interno degli organi universitari.<sup>xxxvii</sup>
- Convegno *The evaluation of Third Mission of Universities and Public Research Organisations*, Roma (04.05.2015)

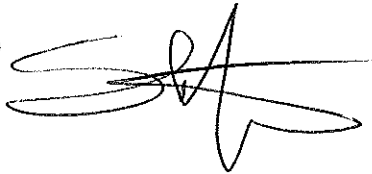
- Convegno "Assicurazione della qualità e accreditamento: implementazione a livello nazionale (AVA) dell'approccio europeo (ESG)", Roma (05.-06.05.2015)<sup>xxxviii</sup>
- Seminario „Le procedure di accreditamento periodico e la valutazione dei requisiti di assicurazione qualità", Roma (02.07.2015)

Anche nel 2015, il Presidio di qualità ha mantenuto i contatti con la CRUI (Commissione didattica) e con i Presidi di qualità di altre università italiane.

Sono intercorsi, ad esempio, contatti con il personale accademico coinvolto nei processi di assicurazione della qualità degli Atenei di Udine e di Torino.

**Approvato:**

Prof. Stefano Cesco  
Coordinatore

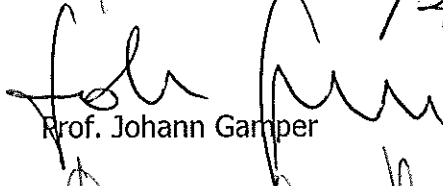


Prof. Gerwald Wallnöfer

Prof. Alessandro Narduzzo



Prof. Johann Garpper

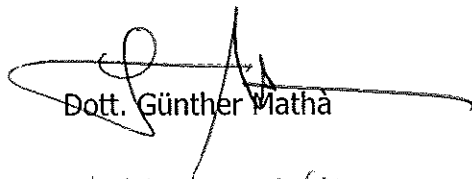


Prof. Emanuela De Cecco

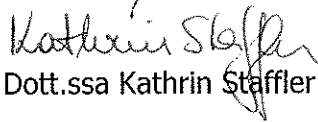


Dott.ssa Cinzia Battistella

Dott. Günther Mathä



Dott.ssa Kathrin Staffler



Bolzano, 30.06.2016

## Allegati

---

- <sup>i</sup> Verbale della riunione del PQ del 22.01.2015
- <sup>ii</sup> Verbale della riunione del PQ del 25.02.2015
- <sup>iii</sup> Verbale della riunione del PQ del QP 11.03.2015
- <sup>iv</sup> Verbale della riunione del PQ del 18.03.2015
- <sup>v</sup> Verbale della riunione del PQ del 25.03.2015
- <sup>vi</sup> Verbale della riunione del PQ del 09.04.2015
- <sup>vii</sup> Verbale della riunione del PQ del 30.06.2015
- <sup>viii</sup> Verbale della riunione del PQ del 25.09.2015
- <sup>ix</sup> Tabella degli incontri del PQ 2014
- <sup>x</sup> Documento strategico sulle "Politiche d'Ateneo e Programmazione"
- <sup>xi</sup> Testo base sezione SUA D1
- <sup>xii</sup> Testo base sezione SUA D2
- <sup>xiii</sup> Testo base sezione SUA B4
- <sup>xiv</sup> Testo base sezione SUA B5
- <sup>xv</sup> Esempio testo del CdS di Design (L4) – opinioni degli studenti
- <sup>xvi</sup> Esempio testo del CdS di Design (L4) – opinioni dei laureati
- <sup>xvii</sup> Esempio testo del CdS di Design (L4) – dati di ingresso, di percorso e di uscita
- <sup>xviii</sup> Esempio testo del CdS di Design (L4) – efficacia esterna
- <sup>xix</sup> Testo sulle opinioni degli enti e delle imprese con accordi di stage/tirocinio
- <sup>xx</sup> Documento „Progettazione del corso"
- <sup>xxi</sup> Template rapporto di riesame
- <sup>xxii</sup> Linee guida per la preparazione del rapporto di riesame
- <sup>xxiii</sup> Dati statistici utili per la preparazione del riesame (dati sull'ingresso, percorso e uscita degli studenti)
- <sup>xxiv</sup> Template di relazione annuale per Commissioni didattiche paritetiche – Esempio CdS Design (L4)
- <sup>xxv</sup> Linee guida Riesame ciclico
- <sup>xxvi</sup> Template per il rapporto di riesame ciclico – audit
- <sup>xxvii</sup> Template per il rapporto di riesame ciclico
- <sup>xxviii</sup> Linee guida interne per gli incontri periodici con il mondo della produzione, dei servizi e delle professioni
- <sup>xxix</sup> Template per il verbale degli incontri con gli stakeholder
- <sup>xxx</sup> Tabella indicatori accreditamento periodico
- <sup>xxxi</sup> Presentazione incontro segreterie di facoltà del 24.02.2015
- <sup>xxxii</sup> Presentazione incontro con i rappresentanti degli studenti del 10.03.2015
- <sup>xxxiii</sup> Presentazione incontro con direttori di CdS del 01.07.2014
- <sup>xxxiv</sup> Lista dei partecipanti + analisi feedback 01.07.2014
- <sup>xxxv</sup> Presentazione "Il sistema AVA - Autovalutazione, Valutazione periodica, Accreditamento" (28.01.2016)
- <sup>xxxvi</sup> Lista dei partecipanti + analisi feedback 28.01.2016
- <sup>xxxvii</sup> Proposta Syllabus per rappresentanti degli studenti
- <sup>xxxviii</sup> Documentazione Convegno "Assicurazione della qualità e accreditamento: implementazione a livello nazionale (AVA) dell'approccio europeo (ESG)", Roma (05.-06.05.2015)