

Relazione sul sistema di AQ dell'Ateneo, sulle modalità di azione e sull'attività svolta dal Presidio della Qualità 4 giugno 2013

In vista degli adempimenti richiesti al Nucleo di Valutazione in sede di presentazione della Relazione annuale 2013, si comunica quanto segue.

1. Presidio di Qualità di Ateneo.
 - a. E' stato costituito con D.R. Rep. N. 118/2013 (Prot. N. 1952 del 04.02.13).
 - b. L'attuale composizione è la seguente: Presidente Prof. Fabio Gastaldi (Prorettore), Prof. Menico Rizzi (Delegato del Rettore per la Ricerca), Prof. Andrea Turolla (Coordinatore del Progetto "Sistema di Qualità di Ateneo").
 - c. Supporto amministrativo al Presidio: il decreto di costituzione stabilisce che "il Presidio di Qualità di Ateneo si avvale di una figura di supporto amministrativo indicata dal Direttore Generale": la designazione è stata effettuata con lettera del 19.03.2013, Prot. N. 4507, nella persona della dott.ssa Marisa Arcisto, responsabile del Settore Qualità e Sviluppo.
 - d. L'articolazione periferica è attualmente in fase di completamento: presso i corsi di studio si sono costituiti i gruppi del riesame e quelli per la gestione della qualità; sono in fase di costituzione i presidi della qualità dei Dipartimenti e delle sedi.
2. In relazione alle modalità organizzative e comunicative, il Presidio opera:
 - a. in modo diretto, mediante incontri con tutti gli attori del processo di AQ (responsabili dei corsi di studio, commissioni paritetiche, Nucleo di Valutazione, si veda l'elenco contenuto nell'ALLEGATO 1) sia in sede di presentazione delle varie fasi e di collaborazione allo svolgimento delle operazioni, sia in sede di verifica ex-post riguardante le eventuali problematiche incontrate; il Presidio inoltre sovrintende al lavoro svolto da parte degli elementi terminali del processo e assicura il completo flusso di informazione tra di essi e con gli organi di controllo (NdV);
 - b. in modo indiretto, organizzando sessioni di formazione rivolte anche ai collaboratori tecnico-amministrativi per quanto riguarda gli aspetti tecnici delle procedure che devono essere poste in atto.
 - c. Per quanto riguarda la raccolta e diffusione dei dati, il Presidio si avvale della collaborazione degli uffici appartenenti al Settore Didattica e Servizi agli Studenti (Divisione Prodotti) e al Settore Qualità e Sviluppo, che forniscono i dati e le informazioni relative alle fonti. Su questo aspetto nei recenti incontri con i responsabili dei corsi di studio e in particolare con quelli del processo del primo riesame, sono emerse alcune difficoltà nella fruizione dei dati da parte dei corsi di studio, che saranno discusse in un punto successivo.
3. Sistema di AQ di Ateneo.
 - a. Nello Statuto in vigore dal 18/09/2012, l'Ateneo dichiara che la qualità è un criterio da adottare nel perseguimento delle proprie finalità istituzionali (art. 1, comma 5), si impegna a dotarsi degli strumenti idonei a garantire la qualità (art. 2, comma 2) e attribuisce al Rettore la responsabilità del perseguimento delle finalità dell'Università secondo criteri di qualità (art. 11, comma 1, punto b)).

Presidio di Qualità di Ateneo

- b. Facendo seguito al parere favorevole espresso dal Senato Accademico nella seduta del 13 maggio 2013, il Consiglio di Amministrazione nella seduta del 27 maggio 2013 ha deliberato la politica di Ateneo per la qualità: il testo della delibera è riportato nell'ALLEGATO 2.
- c. Tra le attività poste in essere da parte dell'Ateneo in questo primo scorcio del 2013, con una forte ricaduta nei confronti del miglioramento della qualità si segnalano le seguenti:
 - i. una radicale riorganizzazione della struttura amministrativa, con una ridefinizione dei ruoli delle varie unità amministrative, basata sul principio della responsabilizzazione e della condivisione degli obiettivi;
 - ii. una completa revisione dei processi che utilizzano piattaforme tecnologiche ICT: al riguardo è stato conferito un incarico di collaborazione ad una agenzia esterna, che ha completato la fase istruttoria e presentato il quadro risultante, a partire dal quale l'Ateneo dovrà individuare le aree a priorità di intervento;
 - iii. in terzo luogo, ultimo per quanto attiene al tema della qualità, una riorganizzazione della gestione della comunicazione, dei suoi contenuti e delle modalità di trasmissione sia interne che verso l'esterno.

Cordiali saluti

Per il Presidio di Qualità di Ateneo
Prof. Fabio Gastaldi

FG/ma

Attività svolta in relazione al sistema di AQ

L'attività svolta nell'ultimo periodo in relazione al sistema di AQ è consistita nei seguenti passi.

1. 24/09/2012 - Riunione illustrativa dei contenuti del Documento ANVUR “Autovalutazione, Valutazione ed Accredimento del Sistema Universitario Italiano”: la riunione vede coinvolti, in particolare, il Direttori dei Dipartimenti, il Presidente della Scuola di Medicina, il Presidenti delle Commissioni Paritetiche docenti-studenti, i responsabili delle segreterie didattiche dei Dipartimenti.
2. Dal 23/10/2012 al 08/11/2012 - Incontri con le Commissioni Paritetiche docenti-studenti dei Dipartimenti e della Scuola, riguardante la relazione annuale (allora prevista per fine dicembre dal documento Anvur).
3. 28/01/2013 - Il Consiglio di Amministrazione approva il Progetto di Ateneo “Sistema di Qualità di Ateneo finalizzato all’Accreditamento dei Corsi di Studio e delle Sedi e alla redazione del Piano Strategico Triennale”.
4. 04/02/2013 - Con Decreto Rettorale D.R. Rep. N. 118/2013 (Prot. N. 1952 del 04.02.13) viene costituito il Presidio di Qualità dell'Ateneo.
5. 12/02/2013 - Redazione del documento DOC 01_13 PQA (allegato 1), nel quale il Presidio fornisce ai Direttori dei Dipartimenti, al Direttore della Scuola di Medicina e ai Presidenti dei Consigli dei Corsi di Studio le prime indicazioni riguardanti la procedura del primo riesame, in particolare le raccomandazioni contenute nella Nota di accompagnamento ANVUR al primo Rapporto di Riesame” (31 gennaio 2013). Al documento sono allegati un modello compilabile, ottenuto elaborando lo schema proposto dall’ANVUR (doc. 31/1/2013) , l'elenco dei corsi di studio per i quali deve essere presentato il Rapporto Annuale del Riesame e alcune note operative riguardanti il reperimento dei dati necessari. il documento funge anche da convocazione di un incontro relativo alle modalità operative previsto per il 19/02/2013. Il documento è inviato ai destinatari a mezzo e-mail il 12/02/2013.
6. Dal 12/02/2013 al 14/02/2013 - Il Presidio incontra i Dipartimenti e la Scuola di Medicina per discutere l'offerta formativa, in particolare le prossime azioni riguardanti le eventuali modifiche del Regolamento Didattico di Ateneo e la proposta di attivazione dei corsi di studio per l'anno accademico 2013/2014.
7. 19/02/2013 - Il Presidio incontra i Presidenti (o, in mancanza, i docenti responsabili) dei Corsi di Studio e il personale Tecnico-amministrativo di supporto, per fare il punto della compilazione delle schede per il Rapporto Annuale del Riesame contenute nel modello precedentemente inviato: vengono discussi alcuni aspetti della procedura, vengono segnalati alcuni problemi nel reperimento dei dati e vengono illustrate le modalità di accesso sia all'Anagrafe Nazione Studenti che al sistema interno di gestione delle carriere.
8. 28/02/2013 - Viene attivato, presso la pagina Intranet di Ateneo, un sito dedicato contenente ulteriore materiale potenzialmente utile in sede di stesura del Rapporto Annuale del Riesame (si tratta delle relazioni del Nucleo di Valutazione circa la proposta di attivazione di corsi di studio nel triennio oggetto del riesame).
9. 10/03/2013 - Il Presidio fornisce supporto alla redazione del Rapporto Annuale del Riesame da parte dei responsabili presso i Corsi di Studio fino a questa data, nella quale le schede vengono inserite nella banca dati da parte del personale del Settore Didattica e Servizi agli Studenti.
10. 19/03/2013 - Con lettera Prot. N. 4507, il Direttore Generale designa quale figura di supporto amministrativo al Presidio la dott.ssa Marisa Arcisto, responsabile del Settore Qualità e Sviluppo.
11. 19/03/2013 - Riunione operativa del Presidio (partecipa anche personale del Settore Didattica e Servizi agli Studenti). La riunione riguarda la tipologia di modifiche che il Presidio può effettuare sulle schede del Rapporto Annuale del Riesame già inserite nella banca dati. Si decide di apportare solo le modifiche dovute ad errori

materiali e quelle che non alterano il contenuto deliberato dagli organi periferici; si decide anche di verificare presso alcuni corsi di studio se la mancata compilazione di alcune schede sia dovuta ad errore o a precisa scelta (a posteriori, risulta non essersi trattato di errore). Infine, si decide di predisporre l'elenco delle modifiche apportate, a beneficio del Nucleo di Valutazione. Allo stesso scopo, si decide di elencare le azioni correttive indicate nelle varie schede del Rapporto Annuale del Riesame, commentandone l'adeguatezza alle indicazioni ANVUR. Dall'esame delle schede presentate risulta che in tutti i casi il processo di revisione è stato condotto in collaborazione con le rappresentanze studentesche (presso i Consigli di corso di studio ovvero presso il Dipartimento, nei casi in cui le elezioni dei rappresentanti presso i corsi di studio non avevano prodotto risultati).

12. 29/03/2013 - Fino a questa data, il Presidio, con la collaborazione del Settore Didattica e Servizi agli Studenti, effettua la revisione del Rapporto Annuale del Riesame inserito nella banca dati, individuando le modifiche da apportare e i commenti da segnalare secondo quanto deciso nella riunione del 19/03. Vengono approntati i due elenchi relativi (ALLEGATI 2 e 3), infine vengono inseriti nella banca dati i RAR modificati a cura del personale del Settore Didattica e Servizi agli Studenti.
13. 04/04/2013 - Il Presidio, con la collaborazione del Settore Didattica e Servizi agli Studenti, illustra ai responsabili amministrativi dei Dipartimenti e delle loro segreterie didattiche le modalità di compilazione della SUA-CdS, con particolare riferimento alle molteplici scadenze che riguardano il procedimento di approvazione.
14. 09/04/2013 - Il PQA trasmette ai Dipartimenti lo scadenziario relativo alle varie parti della SUA, come fissato dall'ANVUR in data 4 aprile 2013.
15. 10/04/2013 e 11/04/2013 - Il Presidio incontra i Presidenti (o docenti responsabili) dei Corsi di Studio e i responsabili del riesame per discutere, a posteriori, le modalità di effettuazione del primo Rapporto Annuale del Riesame, le difficoltà incontrate e le possibili migliorie, in vista dell'entrata in regime del processo di Assicurazione della Qualità. L'incontro vede una partecipazione sentita da parte dei suddetti responsabili alla discussione, con un atteggiamento generalmente propositivo e solo occasionalmente di contestazione delle modalità di svolgimento del riesame. Il Presidio comunica la propria soddisfazione per il fatto che, nonostante la ristrettezza dei tempi e alcune oggettive carenze manifestate dal procedimento (si veda oltre), il risultato del processo del riesame sia stato buono, ancorché migliorabile, specialmente dal punto di vista delle azioni correttive che i vari corsi di studio erano chiamati ad indicare: nell'ottica del miglioramento del processo, il Presidio segnala gli errori più frequenti riscontrati nelle azioni indicate (genericità, auspici, suggerimenti a terzi, impossibilità per il corso di studio di mettere in atto l'intervento, difficoltà di verificare i risultati a breve scadenza, mancanza di criticità rilevate e di conseguenti azioni correttive) e invita a correggere l'impostazione in occasione dei futuri processi di riesame. La maggiore difficoltà riscontrata dai corsi di studio nel corso del riesame riguarda la disponibilità dei dati numerici: data la scarsità di tempo a disposizione per la raccolta dei dati, l'Amministrazione e il Presidio avevano comunicato ai corsi di studio le fonti presso le quali ottenere i dati (il sistema informativo di Ateneo di gestione delle carriere degli studenti, l'Anagrafe Nazionale Studenti, il consorzio Almalaurea) e alcuni corsi di studio segnalano che le diverse fonti a volte producono risultati diversi per una stessa interrogazione, compromettendo quindi ogni possibilità di interpretazione; in altri casi, il risultato delle interrogazioni è di difficile interpretazione; in altri ancora qualche dato interessante per le analisi del corso di studio non viene fornito dal sistema. Esaminata la situazione, sembra che le principali cause delle difficoltà incontrate siano le seguenti:
 - a. nel triennio del riesame, il sistema di gestione delle carriere è stato cambiato, di conseguenza la migrazione dei dati può aver causato qualche difformità;
 - b. il sistema di gestione delle carriere è molto potente e consente l'estrazione di dati a seconda di esigenze molto varie, tuttavia da un lato occorre una esperienza che forse non è ancora sviluppata compiutamente presso tutti gli uffici interessati e dall'altro i parametri di funzionamento sono stati finora impostati su esigenze di natura differente, rispetto a quelle che si sono manifestate in questa occasione;
 - c. sembra che il sistema di gestione della stessa Anagrafe Nazionale degli Studenti presenti alcuni aspetti migliorabili, proprio dal punto di vista dell'estrazione dei dati (percorsi diversi che dovrebbero condurre alla stessa meta, di fatto producono risultati diversi).

Sarà compito del Presidio segnalare queste difficoltà di natura tecnica a chi di dovere, sia nell'ambito dell'Ateneo che al gestore dell'Anagrafe Nazionale degli Studenti, affinché vengano prese le adeguate misure correttive: in particolare, per quanto riguarda l'Ateneo, il Presidio si costituirà parte diligente anche in sede propositiva, avendo individuato le seguenti possibili azioni:

- ✓ individuare in modo mirato le tipologie di dati funzionali all'analisi dei vari aspetti delle attività di formazione e di ricerca oggetto del sistema di AQ (il Presidio effettuerà una apposita ricognizione presso le strutture oggetto di autovalutazione);
- ✓ migliorare la gestione interna dei dati, agendo sia in sede di inserimento delle informazioni di origine che favorendo le sinergie tra tutti gli uffici coinvolti nel processo di elaborazione delle stesse;
- ✓ fornire agli attori del processo di autovalutazione i dati utili allo scopo in una forma facilmente fruibile e soprattutto esente da ambiguità.

16. 10/04/2013 e 11/04/2013 - Contestualmente, il PQA incontra, presso i vari Dipartimenti, i responsabili della qualità dei vari corsi di studio e il personale tecnico amministrativo di supporto. Vengono illustrate le principali caratteristiche della SUA, anche dal punto di vista operativo.

17. mesi di aprile-maggio 2013 - Attività di supporto ai corsi di studio in relazione alla compilazione delle SUA, con la discussione dei quesiti avanzati da parte delle strutture periferiche e il monitoraggio della fase di compilazione, segnalando alle strutture deputate i punti che richiedono precisazioni, correzioni, integrazioni. A questo scopo si precisa che l'Ufficio di supporto presso il Rettorato ha conferito ad ogni Dipartimento la possibilità di accesso, in sola lettura e per fini di verifica, alle schede dei corsi di studio proposti dal Dipartimento stesso. Per quanto riguarda l'inserimento nella Banca Dati, esso si è svolto in due fasi: i dati di natura tecnica (p. es. quelli contenuti nel riquadro AMMINISTRAZIONE) sono stati prelevati presso U-GOV, dopo la compilazione a cura dei singoli corsi di studio; le informazioni di natura più descrittiva (riquadro QUALITA') sono stati inseriti dall'Ufficio di supporto presso il Rettorato, utilizzando il materiale inviato dai corsi di studio.

Testo della delibera n. 4/2013/4 del Consiglio di Amministrazione, seduta del 27 maggio 2013.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

- VISTO l'art. 1, commi 1, 2, 3, 5, 7 dello Statuto, riguardanti le finalità istituzionali dell'Ateneo;
- VISTO l'art. 2, commi 2, 3 dello Statuto, riguardanti gli strumenti adottati dall'Ateneo per garantire la qualità delle sue attività istituzionali;
- VISTO l'art. 11, comma 1, punto b) dello Statuto, riguardante l'attribuzione al Rettore della responsabilità del perseguimento delle finalità dell'Ateneo;
- VISTO l'art. 15, commi 1 e 2 dello Statuto, riguardanti i compiti e le funzioni attribuite al Nucleo di Valutazione;
- VISTE le Linee guida europee per l'assicurazione della qualità nello Spazio europeo dell'istruzione superiore, indicate dai Ministri europei dell'istruzione superiore nella Conferenza di Bergen, 19-20 maggio 2005;
- VISTA la delibera del Senato Accademico n. 4/2013/4 del 13/05/2013, con cui si esprime parere favorevole sulla definizione della politica di Ateneo per la Qualità;

DELIBERA

Di approvare la definizione della politica di Ateneo per la Qualità come da testo sotto riportato.

Definizione della politica di Ateneo per la Qualità

L'Università degli Studi del Piemonte Orientale "Amedeo Avogadro" è un'istituzione pubblica di alta cultura che non persegue fini di lucro; opera combinando in modo organico ricerca e didattica, nella piena consapevolezza dell'interdipendenza tra di esse, nell'interesse della società e nel rispetto dei diritti inviolabili della persona; si ispira a principi di autonomia e di responsabilità, in attuazione della Costituzione, delle leggi, del diritto dell'Unione europea; si propone di contribuire alla qualificazione e allo sviluppo del territorio di riferimento.

Nel perseguimento delle proprie finalità istituzionali, l'Università degli Studi del Piemonte Orientale adotta criteri di qualità, trasparenza e promozione del merito, privilegiando la distribuzione delle risorse in modo coerente con gli obiettivi e con la valutazione dei risultati conseguiti.

L'Ateneo riconosce la propria appartenenza allo Spazio europeo dell'istruzione superiore e della ricerca e fa propri i suoi principi e i suoi strumenti.

Tutto ciò premesso, l'Università degli Studi del Piemonte Orientale "Amedeo Avogadro" attua la seguente

Politica per la qualità.

1. Nel governo e nella gestione delle proprie attività, l'Università adotta principi di efficacia, di efficienza, di trasparenza, di economicità, di sostenibilità, di responsabilità e valutazione dei risultati.

2. Nell'adozione dei predetti principi, l'Ateneo attua una pianificazione periodica di obiettivi di miglioramento e persegue la massima diffusione di una cultura basata sulla qualità, in modo partecipato e condiviso.
3. **FORMAZIONE.** L'Università degli Studi del Piemonte Orientale si propone di assicurare che i servizi didattici, formativi, professionalizzanti e di supporto siano in grado di soddisfare nel tempo le esigenze e le aspettative degli studenti e, più in generale, di tutti i portatori di interesse (aziende, enti territoriali ecc.). L'Ateneo rivolge particolare attenzione ai diversamente abili, promuove ogni iniziativa volta a favorire una piena fruizione dei servizi, la migliore formazione di tutti gli studenti e il loro inserimento nel mondo del lavoro.

La pianificazione periodica degli obiettivi di miglioramento tiene conto sia di elementi quantitativi quali l'attrattività dei corsi di studio, l'andamento delle carriere degli studenti, il tempo richiesto per conseguire il titolo di studio, gli esiti occupazionali, il livello di internazionalizzazione, sia di elementi qualitativi, quali il livello di soddisfazione degli studenti e dei laureati; si avvale inoltre del contributo essenziale delle strutture a più diretto contatto con le esigenze dei corsi di studio.

4. **RICERCA.** L'Università degli Studi del Piemonte Orientale si propone di operare affinché l'attività di ricerca condotta presso le proprie strutture sia di eccellenza, condotta in piena autonomia e porti a risultati significativi nel panorama nazionale e internazionale.

La pianificazione periodica degli obiettivi di miglioramento tiene conto di elementi quali la valutazione nazionale della ricerca, il successo nella partecipazione a bandi nazionali e internazionali, i riconoscimenti conseguiti, le cooperazioni in atto.

5. **TERZA MISSIONE.** L'Università degli Studi del Piemonte Orientale si propone di contribuire alla qualificazione e allo sviluppo del territorio di riferimento, rivestendo un ruolo attivo nello sviluppo culturale, economico e sociale del territorio stesso, anche attraverso le attività connesse al trasferimento tecnologico.

La pianificazione periodica degli obiettivi di miglioramento tiene conto di elementi quali l'attività di supporto alla nascita e allo sviluppo di imprese innovative, di promozione e diffusione della cultura imprenditoriale sul territorio, la capacità di interazione con gli enti e le associazioni a carattere culturale, la promozione di iniziative di comunicazione scientifica e culturale su tematiche di particolare interesse per il territorio.

6. **ATTIVITÀ DI SUPPORTO.** Nella prospettiva di assicurare la qualità nello svolgimento delle attività di formazione, di ricerca e di terza missione, l'Università degli Studi del Piemonte Orientale si propone di organizzare e gestire le attività tecnico-amministrative di supporto in modo da assicurare efficacia ai servizi prestati ed efficienza nell'uso delle risorse.

Strumenti per l'assicurazione della qualità.

1. **Sistema di assicurazione della qualità di Ateneo.** Il sistema di assicurazione della qualità di Ateneo si basa sulla condivisione e cooperazione da parte di tutte le componenti, nella divisione dei ruoli e dei compiti propri, dalla progettazione delle iniziative, alla loro attuazione, al controllo dello svolgimento e alla valutazione dei risultati, da cui scaturirà la pianificazione periodica degli obiettivi di miglioramento.
2. **Linee di azione.** L'Ateneo programma annualmente le azioni rivolte al miglioramento della qualità secondo le seguenti linee guida:
 - sviluppare una politica di soddisfazione degli attori e dei fruitori dei processi di formazione e ricerca sia esterni che interni (studenti, laureati, realtà locali,

personale docente e tecnico-amministrativo), attraverso un costante miglioramento dei servizi, dell'aggiornamento, dell'orientamento, della diffusione dell'informazione;

- adottare metodologie di programmazione delle iniziative di medio termine, che tengano conto dell'effettiva sostenibilità, e operare di conseguenza le scelte strategiche riguardanti le strutture;
- favorire l'utilizzo delle nuove tecnologie sia nello svolgimento delle attività istituzionali che in quelle di supporto al loro funzionamento;
- favorire l'interazione con il mondo esterno (mondo del lavoro, imprese, enti preposti alla formazione e alla ricerca, sia a livello nazionale che internazionale)

3. **Attori dei processi di miglioramento della qualità e organismi di controllo.** Tutte le componenti dell'Ateneo (organi, strutture didattiche, di ricerca, amministrative e tecniche) sono attori, per la parte di loro competenza, dei processi di miglioramento della qualità. Il controllo del corretto svolgimento di detti processi e della loro efficacia è svolto dai seguenti organismi:

- a. **Presidio della Qualità di Ateneo:** controlla lo svolgimento adeguato e uniforme delle procedure di assicurazione della qualità; propone strumenti comuni per l'assicurazione della qualità e promuove le attività formative ai fini del loro utilizzo; coadiuva i Corsi di studio e i Dipartimenti nelle attività comuni legate all'assicurazione della qualità.
- b. **Nucleo di Valutazione:** verifica la qualità e l'efficacia dell'offerta didattica, dell'attività di ricerca e dei servizi offerti dall'Ateneo; contribuisce alla formulazione, all'implementazione e al monitoraggio di un sistema di autovalutazione dell'efficienza e dei risultati conseguiti; verifica annualmente l'applicazione dei criteri e degli indicatori per la valutazione periodica dell'Ateneo; formula raccomandazioni per il miglioramento delle metodologie interne di monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi strategici programmati triennialmente dall'Ateneo.
- c. **Commissione Paritetica Docenti-Studenti di Dipartimento/Scuola:** formula proposte al Nucleo di Valutazione rivolte al miglioramento della qualità e dell'efficacia delle strutture didattiche; promuove la conoscenza delle politiche di qualità dell'Ateneo nei confronti degli studenti; verifica gli indicatori che misurano il grado di raggiungimento degli obiettivi delle strutture didattiche.
