RELAZIONE DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEO

ATTIVITÀ DI AQ NELL'ANNO 2016

(approvata dal Presidio della Qualità di Ateneo nella seduta del 16 marzo 2017)

La presente relazione del Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) descrive le azioni intraprese al fine di assicurare il corretto flusso informativo sul Sistema di Assicurazione della Qualità (AQ) presente nell'Università del Salento e dar conto al Nucleo di Valutazione delle attività svolte dall'Organo preposto alle funzioni di consulenza, sviluppo e monitoraggio delle attività di AQ nel periodo di riferimento.

****

1. L'Assicurazione della Qualità nell'Università del Salento

L'AQ è l'insieme delle attività attraverso cui Unisalento promuove un processo di miglioramento continuo, allo scopo di soddisfare i requisiti di qualità richiesti dall'ANVUR mediante la gestione di azioni coordinate per guidare e monitorare i processi che la caratterizzano. Il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) si fa promotore di ogni iniziativa utile a garantire la continua corrispondenza di informazioni verso gli Organi periferici responsabili dell'AQ, quali le Commissioni paritetiche docenti-studenti, i Gruppi di Riesame (Gruppo di AQ della Didattica), i Presidenti dei Consigli Didattici, i Presidi di Facoltà, i Direttori di Dipartimento, al fine di diffondere la cultura della qualità e di divulgare i pareri, le relazioni, le raccomandazioni e le indicazioni a tal proposito formulate dagli Organi di Governo ed in particolare dal Nucleo di Valutazione di Ateneo, così come riportato nella relazione per l'anno 2016 redatta ai sensi dell'art. 12 del D.Lgs. 19/2012. Tanto, al fine di consentire agli Attori periferici responsabili dell'AQ di mettere in atto adeguate misure migliorative dei livelli di qualità dei processi gestiti, nell'ambito delle prerogative agli stessi assegnate dal *Documento di Organizzazione del sistema di AQ di Ateneo* e, più in generale, del Sistema AVA. Detto *documento* definisce il *sistema* organizzativo di assicurazione della qualità della didattica e della ricerca a livello di Ateneo e ha, quale principio ispiratore, il declinare le politiche della qualità non rispetto a criteri astratti ma con l'impegno ad attuare azioni concrete che si traducono in obiettivi di buona qualità per l'Amministrazione, per gli attori responsabili dell'AQ che vi lavorano.

2. Relazione annuale Commissioni Paritetiche docenti-studenti

Con riferimento al ruolo istituzionale, le Commissioni paritetiche docenti-studenti (CPDS) sono il primo valutatore interno di Ateneo sulle attività didattiche realizzate dai Corsi di Studio, ed hanno il compito di analizzare l'adeguatezza e la qualità dell'offerta formativa sulla base della rilevazione dell'opinione degli studenti e dell'analisi dei dati disponibili, al fine di avanzare proposte di miglioramento delle criticità eventualmente emerse. Le CPDS sono tenute a stilare ogni anno una

Relazione contenente proposte che consentiranno agli Organi di competenza di migliorare la qualità e l'efficacia dei percorsi formativi.

Al fine di consentire l'adozione di un modello omogeneo e comune a tutti gli Organi periferici responsabili dell'AQ, il Presidio della Qualità di Ateneo, con nota prot. n. 77816 del 18.10.2016 (parzialmente rettificata con nota prot. n. 78031 del 19.10.206), ha trasmesso un format di tale Relazione ai Presidenti dei Consigli Didattici, ai Coordinatori delle Commissioni Paritetiche, ai Manager Didattici delle Facoltà e, per conoscenza, ai Presidi di Facoltà e al Nucleo di Valutazione, nonché al Rettore e Direttore Generale.

All'esito della redazione delle Relazioni annuali elaborate dalle CPDS per l'anno 2016, il Presidio della Qualità ne ha effettuato il monitoraggio per valutare la coerenza dei processi di valutazione interna (AQ) rispetto alle azioni per il miglioramento dei livelli di qualità, di efficacia e di efficienza dei percorsi formativi e agli interventi correttivi proposti dalle medesime Commissioni, e soprattutto al fine di vigilare che tale relazione non sia interpretata come un atto meramente burocratico, ma venga utilizzata come importante strumento di autovalutazione. Il risultato di dette attività è rinvenibile nei verbali n. 17 e n. 18, rispettivamente del 28 e 29 Novembre 2016. A conclusione della disamina, il PQA – ognuno dei componenti per la rispettiva area disciplinare di competenza – ha segnalato a mezzo email ai Coordinatori delle CPDS le riscontrate difformità e suggerito o proposto azioni correttive da intraprendere. A seguito del monitoraggio finale, le Relazioni, corrette ed integrate, nel rispetto della nuova scadenza fissata dal Ministero (31 gennaio 2017) sono state inserite dall'Ufficio Accreditamento e Qualità nel portale AVA SUA-CdS e messe a disposizione del Nucleo di Valutazione di Ateneo, come previsto dall'art. 13 c.3 del DLgs n. 19/2012.

3. Monitoraggio Rapporti annuali di Riesame anno 2016

Il Rapporto annuale di Riesame (RAR) è un'attività periodica e programmata di autovalutazione del Corso di Studio, che ha lo scopo di monitorare le attività di formazione, di verificare l'adeguatezza degli obiettivi di apprendimento, la corrispondenza tra gli obiettivi e i risultati della formazione, i servizi e le infrastrutture dei singoli CdS e, inoltre, di proporre eventuali correttivi mediante azioni di miglioramento.

Come si evince dal verbale n. 1 relativo alla seduta dell'11 gennaio 2016, il Presidio della Qualità ha completato il monitoraggio dei RAR trasmessi dalle strutture didattiche entro il 16 dicembre 2015. Per la maggior parte dei Corsi di Studio sono state riscontrate gravi inadeguatezze, a seguito delle quali sono stati sollecitati i Gruppi di Riesame (Gruppi di Qualità della didattica) a riscrivere i rapporti e a riapprovarli all'interno dei Consigli Didattici sulla falsariga del format inviato dallo stesso PQA. Tanto al fine di accrescere la sensibilizzazione degli attori della didattica al pieno rispetto degli adempimenti per il miglioramento dell'AQ, ma anche allo scopo di trasmettere una maggiore consapevolezza nei CdS sulla rilevanza dell'attività di autovalutazione.

Per i Rapporti annuali di riesame dell' a.a. 2016/2017 il Presidio non ha proceduto ad avviare gli adempimenti di rito, in quanto in attesa delle nuove determinazioni da parte del M.I.U.R. (si veda il verbale n. 17 relativo alla seduta del PQA del 28 Novembre 2016).

4. Monitoraggio SUA-RD

Nell'anno 2016 il Presidio della Qualità ha svolto l'azione di monitoraggio nella compilazione della terza parte della SUA-RD, utilizzata per la raccolta dei dati necessari per la valutazione della Terza Missione nell'ambito della VQR 2011-2014, di cui al DM n. 458/2015.

Sulla scorta di quanto già realizzato nel corso dello scorso anno, il PQA ha fornito supporto ai Dipartimenti convocando più volte i Direttori, i Gruppi di AQ e gli altri soggetti coinvolti nell'AQ.

Nei mesi di Marzo e Aprile (verbale n. 3 dell'8 marzo, n. 4 del 22 marzo, n. 5 del 6 aprile 2016) si sono svolte riunioni nel corso delle quali il PQ ha illustrato le linee guida e discusso le modalità di compilazione della SUA-RD Terza Missione.

Il PQ ha poi monitorato l'immissione dei dati da parte dei Dipartimenti, immissione che in un primo tempo ha riguardato i quadri relativi alla valorizzazione e al trasferimento della conoscenza (brevetti, spin off, contratti conto-terzi e convenzioni, intermediari), e successivamente quelli relativi all'attività di produzione di beni pubblici sociali e culturali (public engagement, patrimonio culturale, formazione continua).

Il PQ ha verificato la completezza dei dati inseriti, fornito risposte ai problemi sollevati relativi a specifici quadri, ed infine ha vigilato affinché la compilazione venisse ultimata entro i termini di scadenza previsti (11 Marzo e 15 Aprile 2016).

5. Monitoraggio scheda SUA-CdS

Un adeguato sistema di assicurazione interna della qualità non può prescindere dalla consultazione delle parti sociali (organizzazioni rappresentative del mondo della produzione, dei servizi e delle professioni), sia per verificare l'attualità della domanda di formazione attraverso un costante e continuo rapporto con il mondo del lavoro, sia per comunicare le finalità dell'offerta formativa proposta, sia per creare le condizioni per una fattiva collaborazione nell'individuazione di conoscenze, capacità e abilità professionali da raggiungere con i Corsi di laurea e Laurea Magistrale. Nella seduta del 6 aprile 2016 (verbale n. 5) il Presidio ha avviato il monitoraggio del quadro A1.b della Sezione *Qualità* della SUA-CdS dei Corsi di Studio afferenti alla precedente annualità e già accreditati, da cui è emerso che il quadro non per tutti i CdS risultava compilato correttamente e in molti casi la consultazione delle organizzazioni territoriali risaliva ad anni addietro. Pertanto, per i Corsi di Studio da avviare per l'a.a. 2016/2017, il Presidio ha approvato e trasmesso opportuna nota ai Direttori di Dipartimento, ai Presidi di Facoltà e ai Presidenti dei Consigli Didattici sollecitandoli a procedere, ove non già effettuato, al rinnovo della consultazione delle organizzazioni rappresentative del territorio secondo le indicazioni ANVUR (consultazione

diretta mediante la redazione di un verbale della seduta; studi di settore aggiornati a livello Regionale e/o Nazionale).

Sempre nell'ambito della Scheda SUA-CDS, Sezione Qualità, il Presidio ha monitorato e verificato l'implementazione dei riquadri C1, C2,C3 (dati di ingresso, di percorso, di uscita; di efficacia esterna; opinione enti/imprese) e ha provveduto a sollecitare (nota prot. n. 61431 del 26.07.2016) i Presidenti dei Consigli Didattici e Manager Didattici, conformemente a quanto stabilito per l'a.a. 2016/2017 dal MIUR con circolare n. 2773 del 3.02.2016, della necessità di aggiornamento dei dati della sezione B2 (b2a,b2b,b2c) relativi alla pubblicazione sui siti web di Facoltà/CdS del Calendario delle attività didattiche del CdS, degli esami di profitto e delle sessioni di prova finale. Sono stati resi disponibili e resi consultabili, all'interno del quadro B7, i dati sul profilo dei laureati 2015 che hanno compilato il questionario e le risultanze delle opinioni espresse sui singoli CdS elaborate da Almalaurea.

Per i corsi di studio di nuova istituzione e, specificatamente, per il Corso di laurea Magistrale in Comunicazione Pubblica, Economica ed Istituzionale (LM-59), il Presidio ha proceduto al monitoraggio della sezione *Qualità* della SUA CDS (verbale n. 2 dell'11 febbraio 2016) tenuto conto dei rilievi che erano stati mossi dal CUN in fase di controllo dell'ordinamento didattico proposto. All'esito del monitoraggio effettuato, il PQA ha ritenuto opportuno stilare una puntuale relazione in cui sono stati messi in risalto gli interventi correttivi da effettuare al fine del rispetto delle osservazioni avanzate dal CUN. Tale documento è stato poi trasmesso alle strutture didattiche di competenza e responsabili del CdS: Dipartimento di Studi Umanistici, Facoltà di *Lettere e Filosofia, Lingue e Beni Culturali*.

7. Valutazione della Didattica - Rilevazione opinione studenti e docenti

I documenti ANVUR identificano la rilevazione dell'opinione degli studenti in merito ai CdS come uno degli strumenti strategici per monitorare e individuare i punti di forza e di debolezza dei servizi di supporto alla didattica e la qualità dei percorsi formativi. Anche in questo modo, gli studenti vengono invitati a partecipare attivamente al processo di crescita e miglioramento della qualità della didattica riferita all'offerta formativa dell'Università.

Analogamente a quanto già avvenuto nelle precedenti annualità accademiche, la rilevazione è stata realizzata mediante questionari somministrati con modalità esclusivamente *on-line,* secondo le direttive dell'ANVUR stabilite nel Documento sulle linee guida del 6.11.2013.

Gli obiettivi fondamentali della rilevazione sono:

- Valutare le opinioni espresse dai principali attori dei processi formativi su aspetti rilevanti nella didattica;
- Fornire ai Gruppi di Riesame dei CdS dati sulla valutazione della didattica, con lo scopo di esaminare le cause di eventuali risultati insoddisfacenti, prevedere azioni correttive concrete e i tempi, i modi e i responsabili per la loro realizzazione;

- Porre la Commissione Didattica Paritetica docenti-studenti nelle condizione di poter esplicare i propri compiti di monitoraggio anche per valutare se i questionari relativi alla soddisfazione degli studenti siano efficacemente gestiti, analizzati, utilizzati.
- Consentire a ciascun docente di riflettere sui feedback rilasciati dai propri studenti.

In attuazione della normativa vigente e al fine di garantire un numero significativo di questionari compilati, considerata l'importanza rivestita dall'opinione degli studenti, il Presidio ha provveduto ad avviare una serie di importanti iniziative. Tra queste va annoverata la campagna di sensibilizzazione e di corretta informazione circa le modalità di espletamento del processo di valutazione della didattica, realizzata attraverso l'audizione dei Manager Didattici di Facoltà (verbale n. 12 relativo alla seduta del PQA del 15 luglio 2016), affinché si rendessero portavoce, all'interno delle Facoltà, di una serie di azioni finalizzate all'incremento del numero dei questionari compilati, quali: aggiornamento in tempo reale dei Sistemi Informativi (SIADI- ESSE 3) che trattano i dati relativi al docente titolare dell'insegnamento al fine di non invalidare il questionario; sensibilizzazione dei docenti titolari di insegnamento alla compilazione del questionario docente; sensibilizzazione dei docenti a promuovere tra gli studenti frequentanti la compilazione del questionario anche durante le ore di lezione; monitoraggio dell'apertura del questionario ai 2/3 delle lezioni didattiche; avvio di una campagna di informazione delle procedure di valutazione didattica attraverso i diversi canali istituzionali e rivolta a tutti gli attori coinvolti. Tra le misure di monitoraggio e di miglioramento della qualità della didattica si segnala anche la realizzazione di un banner sul sito web istituzionale dell'Università del Salento, nel quale è stata inserita una apposita sezione denominata*: "Qualità della didattica - Esprimi la tua opinione",* al fine di incentivare la compilazione dei questionari *on-line* di studenti e docenti. Infine, il Presidio ha evidenziato la necessità di rendere obbligatoria la compilazione del *questionario docente* al momento della chiusura del registro elettronico delle lezioni all'interno del sistema informatico ESSE3, quale misura finalizzata al miglioramento della qualità della didattica, come suggerito peraltro dal Nucleo di Valutazione nella Relazione sulla *Customer Satisfaction* degli studenti frequentanti per l'a.a. 2014/2015. Tale iniziativa è documenta dalla nota n. 54619 dell'8/7/2016 trasmessa al Direttore Generale quale responsabile dei servizi offerti dall'Ateneo e dalla nota n. 86133 del 25/11/2016 inoltrata al Direttore della Ripartizione Tecnica e Tecnologica.

I report riferiti ai dati aggregati per CdS sulla soddisfazione espressa dagli studenti e dai docenti sui singoli insegnamenti attivati nell'a.a. 2014/2015 sono stati trasmessi, con nota n. 99838 del 9/6/2016, ai Presidenti dei Consigli Didattici, quali responsabili dei CdS, e per conoscenza al Magnifico Rettore, al Direttore Generale, al Nucleo di Valutazione, ai Direttori dei Dipartimenti, ai Presidi di Facoltà, ai Coordinatori delle Commissioni didattiche paritetiche docenti-studenti, ai Gruppi di Riesame, al fine di poter valutare eventuali strategie atte al miglioramento continuo della qualità del servizio di formazione offerto a livello di Corso di Studio.

I dati riferiti alla valutazione didattica dei singoli docenti titolari di insegnamento nell'a.a. 2014/15, con nota n. 40706 del 10/6/2016 sono stati inviati ai docenti interessati ed ai Presidenti

dei Consigli Didattici con espresso invito di coinvolgimento degli Organi responsabili del processi di AQ a livello di Corso di Studio.

Il Presidio ha deciso, inoltre, di investire il Senato Accademico delle opportune determinazioni, come si evince dalla nota prot. n. 58390 del 18.07.2016, in merito all'opportunità di pubblicizzare tali dati in maniera ancora più trasparente, al fine di un maggiore coinvolgimento di tutti gli Organi periferici responsabili del percorso formativo.

A partire dal mese di settembre 2016 il PQA ha reso noti i risultati provvisori della rilevazione dell'Opinione Studenti e Docenti (1° estrazione) fornendo i dati aggregati per CdS relativi a tutti gli insegnamenti attivati nell'a.a. 2015-2016. Tali informazioni sono state trasmesse ai Presidenti dei Consigli Didattici, quali Responsabili dei Corsi di Studio (nota prot. n. 68631 del 15.09.2016) e per copia conoscenza al Magnifico Rettore, al Direttore Generale, al Nucleo di Valutazione d'Ateneo, ai Direttori dei Dipartimenti, ai Presidi di Facoltà. Tutti i docenti titolari di insegnamento hanno, inoltre, ricevuto la singola scheda di valutazione didattica riferita al proprio insegnamento; tale informazione è stata inoltrata anche al Presidente del Consiglio Didattico a cui afferisce l'insegnamento in questione. I dati sono stati estratti alla data del 31 luglio 2016 e rientrano nella procedura di rilevazione completata il 30 settembre 2016 per gli insegnamenti del I semestre e il 28 febbraio 2017 per quelli del secondo semestre o annuali. Sulla falsariga di quanto già avviato lo scorso anno, il Presidio ha continuato nell'iniziativa di acquisire i dati parziali per l'annualità in corso, in quanto l'aver potuto disporre dell'opinione degli studenti, anche se provvisoria, ha consentito ai docenti di orientare meglio le iniziative e di apportare eventuali accorgimenti correttivi per il miglioramento della qualità dei percorsi formativi prima dell'inizio del nuovo anno accademico.

Nel mese di ottobre 2016 sono state avviate le procedure per la rilevazione dell'opinione studenti-docenti nell'ambito degli insegnamenti attivati per l'a.a. 2016-2017 (nota prot. n. 78122 del 19.10.2016). Sono state previste tre tipologie di questionari: studenti frequentanti (per coloro che dichiarano una frequenza superiore al 50% delle ore di lezioni), studenti non frequentanti (per coloro che dichiarano una frequenza minore del 50% delle ore di lezione), docenti (responsabili di insegnamento).

I quesiti previsti all'interno del questionario studente sono stati diversificati in base alla dichiarazione sulla frequenza alle lezioni: in particolare, per gli studenti non frequentanti non sono previste domande specifiche sul docente.

Il Presidio, consapevole dell'importanza di tali rilevazioni al fine del miglioramento della qualità della didattica, si farà promotore di specifici incontri per illustrare gli esiti della rilevazione con i responsabili dell'erogazione dell'attività didattica (Presidi, Presidenti dei CdS, Coordinatori delle CPDS) e coi Rappresentanti degli Studenti presenti nei vari consessi dei CdS. Il Presidio ha programmato di avviare ogni iniziativa utile per rendere disponibili in un'area pubblica (pagina dedicata sul sito web di Ateneo) anche i dati delle summenzionate rilevazioni.

Infine, il Presidio, nella seduta del 28 ottobre 2016, verbale n. 16, recependo l'indicazione del NVA contenuta nella *Relazione* sulla rilevazione dell'opinione degli studenti riferita agli insegnamenti attivati nell'a.a. 2014/15, ha ritenuto opportuno programmare l'estensione della rilevazione sulla valutazione didattica anche per gli studenti ed i docenti delle Scuole di Specializzazione di Beni Archeologici, Professioni Legali e ISUFI. La prima fase di sperimentazione vedrà coinvolta solo la Scuola di Beni Archeologici, negli anni a seguire si procederà con le restanti. Con nota n. 644 del 12/1/2017 trasmessa al Direttore della Scuola, è stato avviato il processo di richiesta di allineamento dati all'interno dei sistemi informatici che gestiscono le carriere degli studenti e l'offerta formativa erogata nell'a.a. 2016/17. Inoltre, è stato trasmesso il modello di questionario docente/studente adottato nei Corsi di Studio al fine di offrire un documento di riferimento o di confronto con un questionario che potrà essere adottato in piena autonomia dalla Scuola.

8. Salubrità e sicurezza nei luoghi di lavoro

A seguito della segnalazione di una serie di criticità riguardanti diversi locali destinati all'attività didattica e scientifica (più o meno gravi carenze strutturali, arredi poco decorosi ecc.), è stata rilevata la necessità di effettuare un'analisi della situazione esistente. Anche sulla base dei suggerimenti avanzati dal Nucleo di Valutazione all'interno della *Relazione Annuale* (adottare ogni opportuna misura atta a garantire la qualità e il miglioramento della sicurezza e salubrità degli ambienti di lavoro), il Presidio, nella seduta del 6 settembre 2016, ha ritenuto opportuno avviare e sviluppare un sistema di monitoraggio integrato e di individuazione degli interventi necessari al miglioramento dei servizi generali e di logistica di Ateneo. Tanto anche in riscontro alla segnalazione effettuata dal Presidente del Consiglio Didattico di Ingegneria dell'Informazione, Prof. Tarricone, e la conseguente azione da porre in essere con le connesse responsabilità. Il Presidio ha segnalato al Direttore Generale e per conoscenza al Magnifico Rettore, nonché al Dirigente della Ripartizione Tecnica e Tecnologica, al Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione e al Coordinatore del NdV, con nota prot. n. 80602 del 2.11.2016, la situazione di estrema criticità in cui versavano le strutture dell'Edificio Stecca sprovviste da anni di manutenzione ordinaria con conseguenti rischi per l'incolumità e la salute degli studenti e di tutto il personale docente e tecnico amministrativo. Il Presidio, venuto a conoscenza dell'esistenza di un Gruppo di Lavoro già nominato e incaricato di valutare la reale situazione del predetto edificio e le necessità correlate in termini di interventi da adottare, ha sollecitato l'urgenza degli interventi richiesti e ha chiesto di essere informato sullo stato delle attività sino ad allora poste in essere dal Gruppo di Lavoro, proponendone l'eventuale ampliamento al fine di effettuare una ricognizione di tutti i plessi universitari.

9. Monitoraggio dei CdS ed esito Audizioni

Tra le prerogative assegnate al Presidio dal Sistema AVA, allo scopo di garantire il continuo miglioramento del sistema di assicurazione della qualità dei Corsi di Studio, rientrano le audizioni

dei principali attori periferici responsabili delle attività formative dei CdS, il cui obiettivo è quello di monitorare lo stato di avanzamento delle azioni correttive già intraprese e/o da intraprendere e lo stato dei processi di miglioramento programmati dai responsabili a seguito delle criticità evidenziate dal Nucleo di Valutazione.

Nel mese di aprile e maggio 2016 (verbali n. 6 del 19 aprile, n. 7 del 20 aprile, n. 8 del 26 aprile e n. 9 del 18 maggio 2016) il Presidio ha proceduto alle audizioni dei referenti didattici e attori responsabili dell'AQ di quei Corsi di Studio sui quali il NVA aveva posto una particolare attenzione, in seguito ad alcune criticità riscontrate nell'ambito delle audizioni tenute dallo stesso Organo in data 18 marzo 2016. Gli incontri organizzati dal Presidio erano finalizzati al monitoraggio dello stato di avanzamento delle azioni correttive già intraprese e/o da intraprendere e dello stato dei processi di miglioramento programmati dai responsabili dell'AQ del Corso. Pertanto sono stati analizzati i punti di forza e di debolezza dei CdS, con particolare attenzione ai requisiti di qualità così come disciplinati dalla normativa vigente. Sono stati invitati a partecipare agli incontri, per ogni CdS monitorato: Direttore di Dipartimento, Preside della Facoltà, Presidente del CdS, Responsabile del Gruppo AQ, Coordinatore della CPDS del CdS, Laurea Magistrale a Ciclo Unico, Manager Didattico e Rappresentanti degli Studenti del CdS.

Per tutti i Corsi di Studio monitorati è stata redatta una relazione dettagliata, nella quale sono state evidenziate le criticità segnalate dal NVA ed il riscontro puntuale effettuato dai referenti didattici invitati a partecipare. Detta documentazione è stata trasmessa al NVA con nota n. 83377 del 16/11/2016.

Questi i Corsi di Studio monitorati nel 2016:

- Laurea Magistrale Diagnostica dei Beni Culturali LM 11;
- Laurea Magistrale European Heritage, Digital Media and the Information Society LM43;
- Laurea Magistrale e ciclo unico Scienze della Formazione Primaria LM 85 bis;
- Laurea Magistrale in Giurisprudenza LMG-01;
- Laurea Triennale in Ottica e Optometria L-30;
- Laurea Magistrale in Materials Engineering and Nanotechnology LM-53;
- Laurea Magistrale in Storia dell' Arte LM-89.

10. Monitoraggio sui servizi offerti dall'Ateneo

Al fine di assicurare il miglioramento qualitativo dei servizi offerti agli studenti, il PQA ha deciso di intraprendere delle audizioni che prevedessero il coinvolgimento diretto dei responsabili dei servizi stessi. Il fine è stato quello di approfondire collegialmente punti di forza e di debolezza dei servizi di supporto alla didattica, incluso quelli strumentali, per cercare soluzioni migliorative atte a garantire una buona qualità del percorso formativo.

Sono stati effettuati degli incontri con i Manager Didattici delle Facoltà (verbale n. 12 del 15 luglio 2016), nei quali sono state messe in evidenza le maggiori criticità riscontrate a livello organizzativo sulla rilevazione dell'opinione degli studenti; inoltre, sono stati condivisi ed approfonditi gli adempimenti procedurali interni in tema di assicurazione della qualità dei CdS, richiamando in particolare le funzioni e le responsabilità degli attori coinvolti così come previsto dal *Documento di Organizzazione del Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo*. I Manager sono stati altresì invitati a vigilare sulla correttezza delle informazioni da inserire nella SUA-CdS, in particolare per quelle che saranno rese pubbliche.

Il PQA ha richiesto l'audizione dei responsabili delle attività di orientamento e tutorato dell'Ateneo (verbale n. 12 del 15 luglio 2016), invitando all'incontro il docente delegato dal Rettore, il Coordinatore della struttura denominata CORT e il Direttore della Ripartizione Didattica e Servizio agli Studenti. Sono stati condivisi e monitorati gli obiettivi strategici previsti all'interno del POT (Piano Orientamento e Tutorato), approvato con delibera n. 19 del Senato Accademico del 19/1/2016. È stato messo in evidenza che tali iniziative, pur considerevoli, dovrebbero essere avviate con più largo anticipo al fine di consentire agli studenti delle Scuole Superiori di acquisire, nei tempi giusti, una piena e consapevole conoscenza dell'offerta formativa dell'Ateneo.

Infine, il Presidio ha effettuato anche un monitoraggio sulle modalità di somministrazione dei questionari sulle rilevazione dell'opinione degli studenti stranieri. A tal fine è stata svolta una audizione (verbale n. 16 del 28/10/2016) con il Capo Ufficio Relazioni Internazionali, Dott.ssa Eliana Gennaro, la quale ha fatto presente che tra gli obiettivi assegnati nel 2016 all'Ufficio vi è l'informatizzazione della procedura di rilevazione dell'opinione studenti *incoming*, per meglio dire quelli che, vincitori di borse di studio nell'ambito dei Programmi Erasmus, frequentano corsi all'interno dell'Ateneo. Questo tipo di rilevazione negli anni passati era svolta in modalità cartacea. Il Presidio ha richiesto, non appena saranno avviate le nuove procedure on line, di acquisire i dati della opinione degli studenti Erasmus *incoming*, al fine di poter effettuare un monitoraggio sulla qualità del servizio erogato.

11. Somministrazione permanente del questionario on line da parte delle Aziende che attivano tirocini curriculari ed extracurriculari.

Sempre al fine di assicurare il miglioramento del servizio di formazione, il PQA ha richiesto il feedback delle aziende/enti/imprese convenzionate con l'Ateneo per verificare l'esito del tirocinio espletato dagli studenti/laureati dei corsi di studio attivati presso l'Università nell'ultimo triennio (2014-2015-2016). Il sondaggio ha chiaramente l'obiettivo di individuare punti di forza e debolezza del percorso formativo previsto dai corsi di studio tenendo presente le esigenze del mondo del lavoro e, conseguentemente, precisare le aree di miglioramento. Pertanto, nel mese di Luglio 2016, attraverso la piattaforma informatica di Ateneo per la gestione dei questionari, è stata avviata la procedura di richiesta di compilazione on line del questionario, da parte delle Aziende che hanno attivato almeno un tirocinio con studenti/laureati dei corsi di laurea e laurea

magistrale. Essendo il sondaggio un adempimento obbligatorio previsto dalla Scheda SUA-CDS si è deciso di ricontattare tutte le aziende/Enti Territoriali che non avessero fornito risposta al questionario inoltrato nel 2015, oltre alle Aziende che da settembre 2015 a maggio 2016 avessero avviato nuovi tirocini. Per quanto concerne l'esito della rilevazione, il documento finale è stato inserito nel riquadro C-3 della SUA-CDS al fine di renderlo disponibile a tutti referenti didattici in occasione degli adempimenti sui processi di AQ quali la stesura della Relazione annuale delle Commissioni paritetiche docenti-studenti, rapporti di riesame e incontri dei Consigli Didattici. Al fine di assicurare la più ampia partecipazione da parte delle aziende/enti/imprese coinvolte, il Presidio nella seduta del 31 maggio 2016 (verbale n. 10) ha tuttavia ritenuto necessario – quantomeno per la futura rilevazione anno 2017 – assegnare alla competenza dell'Ufficio *Career Service* la gestione della procedura atta a rilevare il grado di soddisfazione.

12. Monitoraggio Piani di Azione dell'AQ della didattica e della ricerca

Gli Organi di Governo di Ateneo, specificatamente il Senato Accademico (delibera n.82/2015) e Consiglio di Amministrazione (delibera n.122/2015), hanno adottato dei Piani di Azione per il miglioramento dell'assicurazione della qualità della didattica e della ricerca. Pertanto, avendo individuato particolari obiettivi, ne sono state coerentemente programmate le azioni, le modalità operative ed i destinatari. Il PQA in data 18 maggio 2016 (verbale n. 9) ha effettuato un monitoraggio di tutti gli obiettivi e dopo attenta analisi ha riscontrato che, sia per la didattica che per la ricerca, la maggior parte risultano essere stati realizzati e pochi sono ancora in itinere. Nel contempo è stato dato impulso alle azioni programmate.

Conclusione

Si fa presente che tutte le attività complessivamente svolte per il 2016 sono in gran parte rinvenibili *on-line* – sul sito web di Ateneo – nei verbali delle sedute del Presidio, e che al fine di consentire un veloce monitoraggio *in itinere* al Nucleo di valutazione, si è proceduto a trasmettere a quest'ultimo i verbali contenenti il riscontro alle audizioni svolte con i referenti dei Corsi di Studio oggetto di analisi (nota prot. n. 83377 del 15.11.2016).