



**UNIVERSITÀ
DI TRENTO**
Presidio Qualità di Ateneo

**Relazione annuale del Presidio Qualità di Ateneo
anno 2019**

marzo 2020



Sommario

Composizione del Presidio Qualità nel 2019 e numero incontri svoltisi nell'anno.....	3
PARTE PRIMA: RENDICONTO ATTIVITA' SVOLTE	4
1. La realizzazione delle linee di azione per il 2019	5
2. Rendiconto principali risultati/attività svolte.....	5
2.1. Coordinamento e supporto delle procedure AQ a livello di Ateneo (riferimento R1).....	5
2.1.1 Attività a supporto degli organi di governo per lo sviluppo del sistema di qualità dell'Ateneo	5
2.1.2 Attività di formazione, di aggiornamento e di crescita della consapevolezza della comunità accademica	5
2.2 Gestione e sviluppo del sistema di AQ (Requisito di qualità di riferimento: R2).....	6
2.2.1 Interazione con le strutture e gli organi responsabili della AQ	6
2.2.2 Gestione dei flussi informativi.....	6
2.3 Coordinamento e supporto alle procedure di AQ nella formazione (Requisito di qualità di riferimento: R3).....	6
2.3.1 Aggiornamento Linee guida	6
2.3.2 Proposta di nuovi CdS e revisione di CdS esistenti.....	7
2.3.3 Supporto al processo di valutazione, autovalutazione e monitoraggio dei CdS	7
2.3.4 Attività a supporto dello sviluppo della qualità della docenza.....	7
2.3.5 Progetti specifici di miglioramento della qualità nei CdS	7
3. Sviluppo di competenze e conoscenze del PQA.....	7
PARTE SECONDA: LO STATO DELLE POLITICHE DELLA QUALITÀ NELL'UNIVERSITÀ DI TRENTO	9
1. Premessa	10
2. Visione, strategie e politiche di Ateneo sulla qualità della didattica e della ricerca	10
3. Efficacia delle politiche di Ateneo di AQ	11
4. Requisiti di qualità dei corsi di studio	11
5. Ricerca e terza missione.....	12
ALLEGATI	13
Allegato 1 Programma attività del PQA per anno 2019.....	14
Allegato 2 Attività del PQA sullo sviluppo dell'offerta formativa	15
Allegato 3 Resoconti attività di supporto SMA e verifiche relazioni CPDS e RdR ciclici.....	16
Allegato 4 Relazioni annuali dei Delegati per la Qualità di Dipartimenti e Centri	17



Composizione del Presidio Qualità nel 2019 e numero incontri svoltisi nell'anno

Nel corso del 2019 il PQA ha operato con la seguente composizione:

- **Enrico Zaninotto**, professore ordinario di Economia e gestione delle imprese, Dipartimento di Economia e management, Presidente
- **Claudia Bonfiglioli**, professoressa aggregata di Psicobiologia e psicologia fisiologica, Dipartimento di Psicologia e scienze cognitive e Centro Interdipartimentale Mente/Cervello – CIMeC, Componente
- dalla seduta del 28 febbraio 2019 subentra a Claudia Marcuzzo lo studente **Mauro Giordano**, su designazione del nuovo Consiglio degli Studenti, Componente
- **Rocco Micciolo**, professore ordinario di Statistica medica – Dipartimento di Psicologia e Scienze cognitive
- **Vanessa Ravagni**, responsabile della Divisione Supporto alla Ricerca scientifica, Componente
- **Elizabeth Catherine Riley**, professoressa aggregata di Lingua inglese - Dipartimento di Lettere e Filosofia e Scuola di Studi Internazionali, Componente
- **Giovanni Straffelini**, professore ordinario di Metallurgia – Dipartimento di Ingegneria industriale, Componente
- **Monica Sosi**, responsabile Assicurazione Qualità della Didattica e Ricerca di Ateneo, Componente
- **Annalisa Tomasi**, Assicurazione Qualità della Didattica e Ricerca di Ateneo, Componente
- **Paolo Zanei**, responsabile Direzione Didattica e Servizi agli Studenti, Componente.

Nel corso del 2019 il PQA si è riunito diciannove volte, con cadenza di norma quindicinale.

A sei riunioni del PQA ha partecipato la dott.ssa Giovanna Viviani, responsabile dell'Ufficio studi dell'Ateneo a supporto della trattazione di tematiche che prevedevano un coinvolgimento del suo ufficio.

Su invito del Presidente a supporto di specifiche questioni e tematiche hanno partecipato ad alcune riunioni del PQA:

- la Prorettrice alla Didattica - prof.ssa Paola Iamiceli,
- il dott. Vincenzo Maltese - responsabile dell'Ufficio Gestione patrimonio informativo e processi,
- la dott.ssa Laura Braico - responsabile della Divisione Rapporti con il mondo del lavoro e territorio;
- la dott.ssa Nadja Lonardi del Supporto al NdV.



PARTE PRIMA: RENDICONTO ATTIVITA' SVOLTE



1. La realizzazione delle linee di azione per il 2019

Le linee di azione del Presidio Qualità previste per il 2019 e la loro traduzione in obiettivi operativi riassunti nella tabella di cui all'allegato 1, sono state condivise dal PQA e approvate nella seduta del 14 marzo 2019 e presentate successivamente al Senato Accademico e al Nucleo di Valutazione. Esse si concentravano attorno a cinque temi:

- i. Sensibilizzazione dell'Ateneo sui risultati della visita di accreditamento
- ii. Attività di formazione e di aggiornamento sui temi della qualità
- iii. Consolidamento del sistema di AQ, con particolare attenzione all'uso della rilevazione delle opinioni degli studenti
- iv. Attività ordinarie
- v. Attività progettuali, attraverso le quali affrontare carenze o avviare innovazioni importanti per il sistema di qualità. Sotto questo profilo, si indicava in particolare: la ripresa del progetto sulla gestione documentale; la revisione della reportistica sulle attività didattiche; l'avvio del progetto sul "cruscotto docente"; il consolidamento, in accordo con il NdV, dell'indagine sulla soddisfazione sui servizi; l'esplorazione di nuove modalità conoscitive sulle carriere dei laureati e sulle competenze richieste dal mondo del lavoro.

Il rendiconto delle attività e dei risultati esposto nella sezione 2 dà conto dell'attività svolta su ognuno di questi temi, organizzandone la presentazione attorno ai requisiti di accreditamento. In questo paragrafo della relazione si offre un quadro sintetico delle maggiori innovazioni introdotte e criticità riscontrate.

Sul piano della sensibilizzazione sui risultati della visita di accreditamento, il PQA ritiene che ancora esista una forte divergenza di percezione dei temi della qualità tra dipartimenti e corsi di studio che sono stati oggetto di visita e quelli che non sono stati coinvolti nella procedura di accreditamento periodico.

Tale percezione è parzialmente corretta dalla buona partecipazione ad attività di formazione e aggiornamento che, per gli aspetti di aggiornamento dei metodi didattici, è ora gestita da Formid. La difficoltà da superare è nondimeno quella di far uscire i temi della qualità dalla cerchia specialistica delle persone coinvolte nella gestione del sistema.

Il consolidamento del sistema di qualità è passato anche per coinvolgimento più diretto dei delegati per la qualità delle strutture accademiche.

Buoni risultati sono stati ottenuti sul piano del miglioramento dell'informazione e della reportistica, anche se i progetti che permetterebbero di inserire le innovazioni in un sistema integrato di gestione dell'informazione (progetto "cruscotto docente" e progetto per la gestione documentale) hanno sofferto del sovraccarico di lavoro della divisione sistemi informativi e, di fatto, nel corso dell'anno ne è stato rinviato l'avvio all'anno successivo.

Per contro, nel corso dell'anno sono stati fatti i primi passi per la razionalizzazione dei calendari e degli orari e per l'individuazione di nuove fonti e metodi conoscitivi del mercato del lavoro.

2. Rendiconto principali risultati/attività svolte

Di seguito si dà conto dell'attività effettivamente svolta nel 2019, organizzando le diverse realizzazioni secondo lo schema dei requisiti di qualità ai quali le singole attività si riferiscono.

2.1. Coordinamento e supporto delle procedure AQ a livello di Ateneo (riferimento R1)

2.1.1 Attività a supporto degli organi di governo per lo sviluppo del sistema di qualità dell'Ateneo

Tramite l'esame puntuale della documentazione presentata dalle strutture accademiche proponenti nuovi CdS e revisione di CdS esistenti il PQA ha fornito supporto al Senato accademico per la verifica dell'adeguatezza e solidità delle suddette proposte ai fini della loro approvazione e successivo invio a CUN e ANVUR delle relative richieste di approvazione e accreditamento iniziale.

2.1.2 Attività di formazione, di aggiornamento e di crescita della consapevolezza della comunità accademica

Sono state proposte le seguenti attività formative, di aggiornamento, con interventi in presenza e on line:

- Incontro in presenza del 24 gennaio 2019 - Rapporto di riesame ciclico e nuove linee guida di progettazione nuovi CdS e revisione CdS esistenti;



- Incontro in presenza del 24 gennaio 2019 - Incontro di formazione e aggiornamento per i delegati alla qualità delle strutture accademiche;
- Incontro in presenza del 31 gennaio 2019 - all'interno del calendario di Seminari per la formazione alla didattica accademica a cura di FormID: La Qualità nell'Università;
- Incontro in presenza del 30 settembre 2019 - Formazione su SMA 2019 e strumenti per il monitoraggio dei corsi di studio
- Incontro in presenza del 2 dicembre 2019 - Formazione di base per attori coinvolti nel Sistema di Qualità;
- Pillole di informazione on line - differenziate per i diversi interlocutori: comunità studentesca, personale accademico, comunità di dottorandi/e, assegnisti/e di ricerca, personale tecnico-amministrativo e CEL - relative alle Indagini sulla qualità dei servizi offerti dall'Ateneo;
- Realizzazione, nell'area web Qualità, di una sezione dedicata alla Formazione continua, con offerta di moduli formativi on line sulla Qualità, in versioni personalizzate per la comunità studentesca, accademica e tecnico-amministrativa.
- È stato diffuso e pubblicato nell'area web della Qualità l'aggiornamento del Calendario della Qualità della Didattica, per favorire una maggiore consapevolezza in merito alle scadenze connesse ai processi di AQ.

2.2 Gestione e sviluppo del sistema di AQ (Requisito di qualità di riferimento: R2)

2.2.1 Interazione con le strutture e gli organi responsabili della AQ

- Il Presidente del PQA ha incontrato il Nucleo di Valutazione il 10 aprile (oggetto: rilevazione customer satisfaction), il 27 settembre (aggiornamento sulle attività completate e in corso del PQA; nuovi report su CdS e tirocini) e il 16 dicembre (stato dell'arte implementazione indicazioni Nuove linee guida ANVUR per rilevazione opinioni studenti – versione provvisoria);
- Il Presidente del PQA si è incontrato periodicamente con il Rettore (secondo un calendario programmato, con frequenza di norma mensile) e, su specifiche questioni, con il Direttore generale;
- È inoltre intervenuto in quattro sedute del Senato Accademico in occasione della approvazione dei progetti di nuovi CdS e revisione di CdS esistenti;
- È inoltre intervenuto nella seduta del 29 gennaio 2019 del Consiglio di Amministrazione per riferire sui contenuti della Relazione finale della CEV sul processo di accreditamento periodico della sede e dei CdS;
- Il 9 luglio il Presidente del PQA è intervenuto in Consulta dei Direttori per illustrare il progetto di adozione di linee guida per calendari accademici, delle lezioni e verifiche di profitto;
- Il 12 marzo 2019 il Presidente del PQA ha incontrato il neo-insediato Consiglio degli Studenti, che ha confermato l'interesse a poter contare su iniziative di formazione e aggiornamento dei rappresentanti degli studenti nei diversi organi sulle tematiche relative all'AQ.

2.2.2 Gestione dei flussi informativi

Con il supporto dell'Ufficio Assicurazione Qualità è garantito il costante aggiornamento e rafforzamento dei contenuti dell'area web Qualità (<http://www.unitn.it/qualita>).

Con il supporto dell'Ufficio Assicurazione Qualità, è garantita la diffusione delle informazioni relative a novità normative e scadenze ministeriali collegate ai processi di AQ.

2.3 Coordinamento e supporto alle procedure di AQ nella formazione (Requisito di qualità di riferimento: R3)

2.3.1 Aggiornamento Linee guida

- Sono state ampiamente riviste le *Linee Guida per la proposta e approvazione di nuovi CdS e revisione di CdS esistenti* per recepire i chiarimenti e le indicazioni di CUN e ANVUR e per migliorarne la fruibilità.
- Sono state inoltre aggiornate per recepire novità normative le Linee Guida per la:
 - compilazione della SUA-CdS 2019,
 - compilazione della Scheda di Monitoraggio Annuale 2019 per i CdS,
 - redazione del Rapporto di Riesame ciclico,
 - CPDS.

Come di consueto, tutte le linee guida sono pubblicate e scaricabili dall'area web Qualità di Ateneo.



2.3.2 Proposta di nuovi CdS e revisione di CdS esistenti

È stata fornita assistenza alle strutture proponenti nuovi CdS (sia per l'a.a. 2019-20 per le attività relative all'ottenimento dell'accREDITAMENTO iniziale da parte di ANVUR, e per l'a.a.2020-21 per le attività relative all'ottenimento del parere del CUN sull'istituzione del CdS), e per la revisione degli ordinamenti di CdS esistenti. Il dettaglio dei CdS coinvolti è riportato nella tabella allegata alla presente relazione (Alleg. 2 Attività del PQA sugli ordinamenti).

2.3.3 Supporto al processo di valutazione, autovalutazione e monitoraggio dei CdS

- A gennaio 2019 è stata realizzata una verifica formale di un campione di Relazioni annuali della CPDS (dei dipartimenti di Economia, Lettere e filosofia, Sociologia e Ricerca sociale), con restituzione ai delegati alla Qualità della struttura delle osservazioni rilevate;
- In vista della scadenza della compilazione delle Schede di Monitoraggio Annuali è stata ripetuta anche per le SMA 2019 – con il supporto del dott. Maltese dell'ufficio Gestione patrimonio informativo e processi - l'assistenza alle strutture accademiche e loro CdS, che ha previsto la fornitura di elaborazioni degli indicatori forniti da ANVUR nel cruscotto apposito, e la verifica dell'adeguatezza delle schede di monitoraggio compilate dalle strutture accademiche, con restituzione ai CdS delle osservazioni rilevate in tempo utile per il loro invio ad ANVUR.

2.3.4 Attività a supporto dello sviluppo della qualità della docenza

- Il PQA ha esteso le tematiche coperte dal progetto MIRA offrendo eventi formativi in presenza sul tema della Valutazione degli apprendimenti, progettati ed erogati autonomamente o in collaborazione con il FormID (24 gennaio, 26 novembre e 2 dicembre 2019)
- Il PQA ha progettato ed erogato (31 gennaio 2019) un modulo formativo sui temi della qualità all'interno del percorso per docenti neoassunti del FormID.

2.3.5 Progetti specifici di miglioramento della qualità nei CdS

- Il PQA ha promosso l'attivazione di un progetto per la definizione di linee guida per la redazione di calendari accademici, delle lezioni, delle verifiche di profitto e conseguimento titolo con l'obiettivo di armonizzare le impostazioni generali, pur nel rispetto delle peculiarità delle singole strutture accademiche e dei loro CdS, e garantire il giusto equilibrio tra le necessità didattiche e l'impegno richiesto agli/le studenti/esse. Nel 2019 è stato costituito un gruppo di lavoro coordinato dal responsabile della Direzione Didattica e Servizi agli studenti (anche membro del PQA) e condiviso un documento di riferimento che è stato presentato alla Consulta dei Direttori;
- Nel 2019 il PQA ha iniziato una attività di mappatura dei requisiti di ammissione alle lauree magistrali per verificare il rispetto delle vigenti normative ministeriali al riguardo e la coerenza tra le informazioni al riguardo contenute in ordinamento-regolamento didattico- bando di ammissione al CdS- portale CdS. Il progetto si concluderà nel 2020 con la redazione di linee guida per le strutture accademiche e per le altre strutture amministrative coinvolte (direzione Comunicazione e Uffici Ammissioni e Mobility).

3. Sviluppo di competenze e conoscenze del PQA

- Membri del PQA hanno partecipato attivamente agli incontri della rete dei PQA del Triveneto di aprile 2019 a Padova e del settembre 2019 a Trieste, ove è stato presentato anche un intervento del PQA di Trento dal titolo "Buone pratiche e miglioramento della qualità nelle università".
- A marzo 2019 membri del PQA hanno partecipato al "Seminario di aggiornamento su AVA (DM 6/2019)", organizzato dalla Fondazione CRUI di Roma;
- Il 29 maggio membri del PQA hanno partecipato al convegno "Teaching 4 learning" organizzato dall'Università di Padova;
- Il 3 luglio 2019 il Presidente del PQA e la componente del Presidio dott.ssa Annalisa Tomasi hanno partecipato all'incontro formativo organizzato da ANVUR con oggetto "Nuove Linee Guida Anvur per la rilevazione delle opinioni degli studenti";
- Il 16 settembre membri del PQA hanno partecipato all'incontro organizzato da ANVUR dal titolo "Rilevazione delle opinioni degli studenti e dei laureandi: orientamenti ANVUR";
- In ottica di ampliare le competenze e il confronto con altre realtà internazionali sui temi dell'AQ, il Presidente del PQA ha preso parte alla "5th International Conference on Higher Education Advances (HEAd'19)" che si è tenuta a Valencia dal



26 al 28 giugno 2019; inoltre il Presidente del PQA e la dott.ssa Monica Sosi hanno partecipato al convegno internazionale EQAF 2019 che si è svolto a novembre 2019 a Berlino.



PARTE SECONDA: LO STATO DELLE POLITICHE DELLA QUALITÀ NELL'UNIVERSITÀ DI TRENTO



1. Premessa

Nella relazione sull'attività del Presidio Qualità per il 2018 si era cercato di dar seguito alla richiesta della CEV di introdurre una riflessione sullo stato di attuazione delle politiche di qualità in Ateneo, utile al fine di sottoporre a un sistematico riesame il sistema di AQ.

Nella relazione per il 2019 si compiono ulteriori passi in questa direzione. Due importanti innovazioni marcano questo ulteriore sviluppo:

- il coinvolgimento dei delegati per la qualità delle strutture accademiche nel processo di autovalutazione del sistema di qualità. A conclusione d'anno si è chiesto ai delegati di produrre un breve resoconto dello stato di attuazione del sistema di qualità nella struttura di appartenenza. Queste relazioni costituiscono parte integrante della presente relazione del PQA; esse offrono – come si vedrà – un quadro particolarmente dinamico e composito di iniziative e dimostrano l'effettiva assunzione dei temi della qualità negli obiettivi e nei comportamenti delle strutture accademiche;
- la sistematizzazione di una serie di attività di verifica della qualità di svolgimento delle procedure di autovalutazione (in parte già presenti) che passano attraverso i documenti ufficiali richiesti dal sistema AVA: rapporti di monitoraggio, riesami ciclici, relazioni delle CDPS. La verifica dalla corretta redazione di questi documenti e la percezione di un miglioramento consistente nella loro qualità e nel lavoro che sta a monte della compilazione permettono di affermare che le procedure fondamentali del processo di assicurazione della qualità si stiano oramai consolidando. I documenti redatti dal PQA a conclusione dell'analisi svolta sulla documentazione ricevuta dai dipartimenti/centri sono allegati alla presente relazione annuale e offrono informazioni importanti ai fini del monitoraggio dello stesso sistema di qualità dell'Ateneo.

2. Visione, strategie e politiche di Ateneo sulla qualità della didattica e della ricerca

- **Procedure di programmazione e controllo strategico e collegamento con i processi di programmazione operativa.** Il sistema di programmazione messo a punto alla vigilia dell'accreditamento periodico è di fatto completato. La programmazione operativa, come emerge dal Piano delle performance della struttura amministrativa e delle strutture accademiche, si svolge in modo coerente e fluido e di fatto può considerarsi a regime. Ancora in ritardo è invece la realizzazione di un sistema organico di controllo strategico. Mentre le iniziative didattiche si svolgono secondo le linee definite nel Piano Strategico 2017-21, e si concretizzano nel documento triennale a scorrimento "Politiche di Ateneo e programmazione - offerta formativa" (pur con eventi eccezionali, come quelli recenti richiesti dal lancio del corso di LM a c.u. in Medicina e Chirurgia), su altri versanti i processi di traduzione di obiettivi strategici in obiettivi operativi sono meno chiari, e le procedure di controllo e aggiornamento dei piani sono assenti, o lasciati a procedure informali.
- Importanti progressi si segnalano sull'attività di **formazione alla didattica dei docenti** realizzate da FormID, e sulle **iniziative dirette a rafforzare le capacità comunicazione e divulgazione della scienza**. I corsi di introduzione alla didattica per i neo assunti e quelli sull'insegnamento in "seconda lingua" stanno acquisendo configurazioni stabili e riscontrano un buon grado di successo tra i docenti. Al fine di rafforzare la percezione dell'importanza che l'Ateneo assegna a questo tema, sarebbe importante che gli Organi accademici aprissero una riflessione su come riconoscere queste attività di aggiornamento ai docenti trovando modi di riconoscimento che permettano di rafforzare le motivazioni individuali.
- Data l'importanza strategica per l'Università di Trento delle azioni per l'internazionalizzazione, è necessario che l'Ateneo definisca un proprio documento di "Politiche di Ateneo per le lingue straniere" (*UniTrento Foreign Language Policies*), sulla scorta di quanto già avviene in altre istituzioni accademiche europee. Le politiche per le lingue straniere dovrebbero riguardare le competenze linguistiche in ingresso e in uscita degli studenti, quelle dei docenti che insegnano in lingua straniera, i servizi di supporto all'apprendimento delle lingue. Altrettanta importanza rivestono le scelte linguistiche dell'Ateneo da applicare alla comunicazione, ad esempio: in quali lingue comunicare, quali scelte linguistiche adottare (ad es. british o american English), a quale livello di articolazione delle aree web assicurare la versione multilingue, redazione di un glossario che faciliti l'armonizzazione dei termini utilizzati nelle varie lingue, ecc. Per quanto riguarda i CFU riconosciuti alle competenze linguistiche nei CdS, il PQA rileva che l'adozione di una varietà di soluzioni non giustificabili da differenze di aree disciplinari.



Il PQA, che già aveva sollevato il tema nella sua relazione per il 2018, si impegna ad accompagnare gli organi accademici allo sviluppo di questo documento.

- In considerazione degli estesi programmi di **reclutamento di personale docente** in atto, è opportuno – con il coinvolgimento del Comitato per il Reclutamento e lo sviluppo delle carriere – riflettere su come verificare l’efficacia dei processi di reclutamento e la qualità dei risultati. La relazione redatta dal precedente Comitato è un punto di partenza importante, ma per una valutazione più precisa è necessario evidenziare fin dall’inizio i risultati attesi e costruire metriche e procedure operative per un controllo della qualità di questo fondamentale processo.
- Alla fine del 2019 si sono avviati tavoli di lavoro per **l’armonizzazione di calendari accademici, delle lezioni e delle verifiche**. Il tema si è dimostrato importante e urgente, non solo per stabilire regole comuni e trasparenti su un tema di particolare interesse degli studenti, ma anche in vista dell’ottimizzazione dei tempi di svolgimento delle attività didattiche e dell’uso delle infrastrutture a ciò dedicate. Ci si aspetta che nel corso del 2020 si definiscano alcune regole comuni e i dipartimenti/centri si dotino di proprie linee guida.

3. Efficacia delle politiche di Ateneo di AQ

- **La gestione e il monitoraggio dei flussi informativi.** Dal punto di vista delle politiche per la qualità, la procedura di accreditamento periodico conclusasi nel 2018 ha contribuito a diffondere una cultura della qualità. Il punto di vista dominante è stato nondimeno quello *dell’assicurazione della qualità*, ovvero del controllo del possesso dei requisiti minimi del sistema. L’aspetto di *“quality enhancement”* è però quello che permette un reale progresso dell’organizzazione, al di là della soddisfazione dei requisiti minimi e degli standard. Questa dimensione della qualità è stata acquisita dai corsi di studio e dalle strutture accademiche, ma il supporto dell’Ateneo è stato solo parziale. Realizzare un obiettivo di *quality enhancement* significa dare spazio, nelle strutture impegnate nella realizzazione di attività di formazione e di ricerca, a una continua verifica dell’efficacia delle azioni intraprese. Questa richiede l’accesso a informazioni sui risultati ottenuti e sulla valutazione delle iniziative di miglioramento intraprese. Per questo, oltre a una formazione di base delle persone sulle tematiche della qualità (rispetto alla quale, come si è già notato, l’Ateneo ha compiuto sostanziali progressi) è necessario dotarsi di un efficiente sistema informativo e di gestione della conoscenza, di accesso facile ai dati, di capacità di elaborazione degli stessi, di analisi valutative delle azioni compiute. Su questo fronte, vi è stato qualche progresso, soprattutto nel miglioramento e ampliamento della reportistica su CdS e attività didattiche, ma le maggiori innovazioni necessarie - quali l’accesso decentrato a un datawarehouse, l’accesso a informazioni individuali sulle attività didattiche, lo sviluppo di competenze di analisi e di valutazione, l’integrazione e la diffusione delle analisi dell’Osservatorio sulle carriere (OSSCARR) - hanno fatto pochi progressi rispetto al documento sulla gestione dell’informazione redatto in previsione della visita di accreditamento.
- I principali processi di gestione della qualità sono stati recepiti dai corsi di studio e dai dipartimenti/centri. I documenti redatti (ad esempio: Relazione annuale CPDS, Rapporto di riesame ciclico, Scheda di monitoraggio annuale), sotto un profilo della forma e della completezza dei contenuti presentano sostanziali miglioramenti (si vedano in Allegato 3 i resoconti dell’attività di verifica svolta su detti documenti dal PQA). Oltre ai documenti formali, le relazioni dei delegati per la qualità delle strutture accademiche segnalano una grande ricchezza di iniziativa e presentano sperimentazioni e pratiche davvero interessanti (si vedano le relazioni dei delegati qualità nell’Allegato 4). In molte strutture accademiche si dedicano momenti particolari alla riflessione sullo stato delle proprie attività, nelle forme di *“closure”*, o di iniziative di confronto con interlocutori esterni. Vivaci sono anche le sperimentazioni di formule didattiche innovative. Questa dinamicità è un segnale importante per l’Ateneo che da un lato va incoraggiata e dall’altro va messa a fattor comune attraverso la condivisione di buone pratiche. Questo tema entrerà nel programma di attività del PQA per il 2020.

4. Requisiti di qualità dei corsi di studio

- Sostanziali progressi si rilevano nella capacità dei corsi di studio di interagire con interlocutori esterni e di acquisire informazioni sulle competenze e conoscenze richieste dalla società e dal mondo del lavoro. Tutti i dipartimenti/centri hanno costituito, con formule diverse a seconda dell’articolazione e organizzazione dei corsi di studio, organismi del tipo **advisory board**; in vari casi si sono attivate iniziative pubbliche di confronto. Cinque CdS stanno partecipando al progetto sperimentale di uso delle **on line job vacancies** per la conoscenza delle competenze e abilità richieste dal mondo del lavoro. Nel corso del



2020 terminerà il progetto sperimentale avviato a fine 2019 e si tratterà di valutare se e come estenderlo per la progettazione di nuovi corsi di studio e revisione di corsi di studio esistenti e per l'offerta di nuovi servizi di orientamento all'uscita dei laureati.

- L'approccio **constructive alignment** per la progettazione degli insegnamenti sembra essersi radicato nell'Ateneo, soprattutto per quanto riguarda la formazione del syllabo dell'insegnamento e il suo impiego durante lo svolgimento del corso. Il FormID ha sviluppato percorsi formativi per la diffusione di conoscenze e pratiche di valutazione dell'apprendimento degli studenti. Attenzione deve essere comunque dedicata all'ulteriore consolidamento dell'approccio e alla trasmissione ai nuovi assunti delle buone pratiche di costruzione dei syllabi.
- Il **sistema di raccolta delle osservazioni** degli studenti, pur essendo stato introdotto in previsione dell'accreditamento periodico, è ancora scarsamente utilizzato; mentre manca uno strumento analogo per il personale docente e tecnico amministrativo. La raccolta di suggerimenti e indicazioni per il miglioramento, e la segnalazione diffusa di problematiche dovrebbe diventare una pratica maggiormente diffusa e la comunicazione dovrebbe essere meno dipendente dalle relazioni personali. Il PQA ha iniziato una riflessione sul tema, specificamente per quanto riguarda gli studenti nei confronti dei quali è opportuno pensare a canali di comunicazione più agili e consoni con le modalità di comunicazione preferite dai giovani. Ma si tratta anche di sviluppare un **modello organizzativo per il trattamento delle osservazioni** che permetta di indirizzarle alle strutture appropriate, tracciarne gli esiti e impiegarle per analisi. In un sistema articolato, privo di strette gerarchie, è fondamentale poter ricorrere alla conoscenza diffusa proveniente da quanti partecipano alla produzione e usufruiscono dei servizi universitari.

5. Ricerca e terza missione

- Anche per quanto riguarda la ricerca e la terza missione, le relazioni redatte dai delegati per la qualità dei dipartimenti relative al 2019, presentano una grande vivacità di iniziativa. Molti dipartimenti/centri dedicano momenti specifici di riflessione sullo stato interno della ricerca, e la raccolta sistematica di informazioni sulle attività di terza missione si sta progressivamente estendendo. In entrambi i casi, si prende atto che le attività realizzate sono meno guidate da schemi e modelli di analisi, come conseguenza dei ritardi (talvolta di anni) di ANVUR nella apertura delle schede SUA-RD e SUA-TM. Il PQA ritiene che, anche indipendentemente dalle procedure nazionali, sia opportuno, a partire dalle pratiche già esistenti nelle strutture accademiche, indicare alcune procedure comuni che permettano di realizzare una maggiore omogeneità dei processi e comparabilità dei risultati.
- A livello di Ateneo, si è già sottolineato nella relazione del PQA per il 2018 come manchi tuttora un sistema comune di rendicontazione delle attività svolte dai dipartimenti e centri. In realtà, molte informazioni vengono raccolte da due fonti: la documentazione che i dipartimenti di eccellenza devono redigere in sede di rendicontazione annuale; e gli indicatori che entrano nel Piano integrato di Ateneo, relativi alla realizzazione degli obiettivi che ogni dipartimento sceglie, tra quelli presenti nel Piano strategico di Ateneo. Il sistema di definizione e valutazione delle performance adottato è sicuramente utile ad allineare i Dipartimenti/Centri alla programmazione operativa di Ateneo, ma non aiuta a cogliere la progettualità strategica emergente a livello decentrato e a valutarne i risultati raggiunti. A giudizio del PQA andrebbe realizzato uno sforzo per ottenere un quadro comune dello stato delle attività delle strutture accademiche Ateneo, che permetta di orientare le scelte di allocazione delle risorse e di sviluppo di progettualità. A questo aspetto si aggiunge la difficoltà di monitorare lo stato e le ricadute dei Progetti strategici, anche allo scopo di una valutazione complessiva dell'iniziativa.



ALLEGATI

Allegato 1 Programma attività del PQA per anno 2019

* C: Attività di competenza diretta del PQA

A: Attività in cui il PQA ha un ruolo di accompagnamento e stimolo

Ambiti	*	Macro attività
Accreditamento periodico	A	Prosecuzione dell'attività di condivisione dei contenuti del Rapporto CEV, anche con CdS e Dipartimenti NON visitati, in ottica di miglioramento
	C	Relazione finale CEV: pianificazione e attuazione azioni conseguenti a segnalazioni CEV su attività del PQA
Attività di Formazione e Aggiornamento	C	Consolidamento del programma di formazione per studenti, docenti e PTA con responsabilità nei processi di AQ
	A	Valutazione degli apprendimenti (continuazione progetto Mira)
	C	Consolidamento delle attività formative di carattere generale sulla AQ
Consolidamento del sistema di AQ	C	Upgrade del sito Qualità: buone pratiche; versione in inglese
	A	Aggiornamento del documento Politiche di Ateneo per la qualità
	C	Aggiornamento linee guida: Progettazione e revisione CdS, CPDS, ... e Calendario Qualità della Didattica
	C	Aggiornamento del modello di gestione e restituzione dei questionari opinioni studenti per la valutazione delle attività formative e dell'accesso ai risultati
		Sistema di raccolta e gestione delle richieste da parte degli studenti: verifica operatività (vedi segnalazione CEV)
Attività ordinarie	C	Gestione monitoraggio e revisione periodica (RdR ciclici e SMA)
	C	Attività di supporto alle strutture e verifica corretta compilazione schede SUA-CDS e SUA-RD
	C	Processo progettazione e approvazione nuovi CdS e revisione CdS esistenti: gestione attività come da pianificazione revisione CdS "datati" (docum Politiche di Ateneo e Programmazione off formativa)
	C	Gestione del Sito Sistema di Assicurazione Qualità
	C	Verifica gestione pagine AQ siti Dipartimento/Centro
Attività progettuali	A	Soluzione prototipale di un cruscotto docente e organismo responsabile
	A	Ripresa lavori preparatori per un progetto di gestione documentale
	A	Linee guida su orari e organizzazione dei calendari (attività riportata dal 2018)
	A	Supporto al miglioramento dell'indagine soddisfazione sui servizi condotta da DG e DRUO
	A	Nuove modalità conoscitive delle carriere e delle competenze richieste nel lavoro



Allegato 2 Attività del PQA sullo sviluppo dell'offerta formativa

Revisioni di CdS esistenti

Struttura Accademica	Corso di Studio	Classe	a.a. ordinamento al momento della revisione	a.a. di decorrenza ordinamento rivisto	note su attività PQA
DEM	Behavioural and Applied Economics	LM-56	2010	2019/20	
	Economia e legislazione d'impresa	LM-77	2010	2020/21	
LETTERE E FILOSOFIA	Musicologia	LM-45	2018	2019/20	Il PQA non ha avuto documentazione sufficiente per esprimersi
DIPSCO	Psicologia	LM-51	2015	2020/21	
DII	Ingegneria Industriale	L-9	2013	2020/21	
DISI	Ingegneria Informazione, delle Comunicazioni e Elettronica	L-8	2015	2019/20	
DICAM	Ingegneria Civile	L-7	2009	2020/21	
	Ingegneria per l'Ambiente e il Territorio	L-7	2009	2019/20	
	Environmental Meteorology	LM-75	2018	2020/21	
FISICA	Fisica	LM-17	2009	2020/21	

Nuovi CdS

Struttura Accademica	Corso di Studio	Classe	a.a. attivazione del CdS	note su attività PQA
SSI	Security, Intelligence and Strategic Studies	LM-52	2019/20	Supporto alle attività connesse all'ottenimento dell'accREDITAMENTO iniziale del CdS
CIBIO	Medicina e chirurgia	LM-41	2020/21	considerata la tempistica legata a tale iniziativa non è stato possibile per le strutture proponenti rispettare la tempistica e le fasi previste dalle LG di Ateneo per la approvazione di nuovi CdS
DSRS	Global and Local studies	LM-62	2020/21	
DISI	Artificial intelligence system	LM-32	2020/21	
C3A	Agrifood Innovation Management	LM-69	2020/21	



Allegato 3 Resoconti attività di supporto SMA e verifiche relazioni CPDS e RdR ciclici

Resoconto attività di supporto a redazione SMA



2019-11-29 - Breve
resoconto supporto

Resoconto verifiche svolte su alcuni RdR ciclici



Commenti



Commenti a



Commenti a RdR

RdRiesame ciclico STRdRiesame ciclico ITI ciclico LM MEIS.pdf

Resoconti verifiche svolte su alcune Relazioni CPDS:



Relazione CPDS -
Studi Storici e Filolo



Commenti a Relaz.
CPDS DEM.pdf



Commenti a Relaz.
CPDS DSRS.pdf



Allegato 4 Relazioni annuali dei Delegati per la Qualità di Dipartimenti e Centri



Relazione Annuale
AQ 2019_DSRS.pdf



Relazione Annuale
AQ 2019_C3A.pdf



Relazione Annuale
AQ 2019_CIBIO.pdf



Relazione Annuale
AQ 2019_CIMEC.pdf



Relazione Annuale
AQ 2019_DII.pdf



Relazione Annuale
AQ 2019_DICAM.pdf



Relazione Annuale
AQ 2019_FISICA.pdf



Relazione Annuale
AQ 2019_JUS.pdf



Relazione Annuale
AQ 2019_LETTERE.pdf



Relazione Annuale
AQ 2019_MATEMATIC



Relazione Annuale
AQ 2019_SSI.pdf



Relazione Annuale
AQ 2019_DEM.pdf



Relazione Annuale
AQ 2019_DISI.pdf