



# Relazione sui processi di Assicurazione della Qualità e sull'attività del Presidio della Qualità di Ateneo per l'anno 2017

---

## Sommario

|  |    |
|--|----|
| Premessa .....   | 1  |
| 1. Assetto organizzativo .....   | 2  |
| 2. Diffusione della cultura della qualità.....   | 3  |
| 3. Trasparenza delle politiche e degli obiettivi.....  | 6  |
| 4. Chiarezza nella distribuzione dei ruoli e delle responsabilità nel sistema di AQ .....      | 6  |
| 5. Attività di Autovalutazione, Valutazione, Accredimento dei Corsi di studio dell'Ateneo..... | 8  |
| 6. Autovalutazione sull'attività svolta .....  | 16 |
| 7. Osservazioni e segnalazioni del Presidio della Qualità.....                                 | 17 |

## Premessa

Nel dicembre 2016, con l'emanazione del DM987 e con la pubblicazione da parte di ANVUR delle nuove linee guida per l'accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari (22/12/2016), si è avviata l'applicazione del nuovo Sistema di Autovalutazione, Valutazione periodica, Accredimento di ANVUR, denominato AVA 2.0. ANVUR ha poi, nel corso del 2017, aggiornato le linee guida pubblicando due nuove versioni il 5/5/2017 e il 10/8/2017.

Nel giugno del 2017, con l'incontro a Roma presso la sede di ANVUR tra una delegazione del nostro Ateneo, guidata dal Rettore, ed il Presidente di ANVUR, si è avviato il processo che porterà il nostro Ateneo alla visita di accreditamento periodico che si svolgerà nell'ottobre del 2018.



## 1. Assetto organizzativo

L'assetto organizzativo dell'Ateneo, articolato in Scuole e Dipartimenti, vede il Dipartimento deputato all'organizzazione e alla gestione delle attività di ricerca e di didattica mentre la Scuola assume il ruolo di coordinamento dell'attività formativa erogata attraverso Corsi di Laurea, Corsi di Laurea magistrale e Corsi di Laurea a ciclo unico (CdS). L'attuale contesto prevede l'Ateneo strutturato in 24 Dipartimenti e 10 Scuole organizzati in cinque aree: *biomedica, scientifica, delle scienze sociali, tecnologica, umanistica e della formazione*. Il complesso dell'offerta formativa relativa all'a.a. 2017-2018 riguarda 56 Corsi di Laurea, 67 Corsi di Laurea Magistrale e 9 Corsi di Laurea a ciclo unico. L'a.a. 2017-18 ha visto l'attivazione di 3 nuovi CdS.

Nel corso degli ultimi due anni l'Ateneo ha profondamente ristrutturato e riorganizzato la sua struttura tecnico amministrativa disegnando una nuova organizzazione ispirata a logiche di processo con primario orientamento ai risultati e alla soddisfazione dei bisogni degli stakeholder. Questo processo di ristrutturazione ha inevitabilmente creato, nella fase di passaggio dalla precedente strutturazione a quella rinnovata, alcuni problemi nell'organizzazione dei processi di Assicurazione della Qualità che, in certe fasi, ha visto una non chiara identificazione delle funzioni e delle responsabilità coinvolte. Con la fine del 2017 il processo di ristrutturazione si può, tuttavia, considerare come consolidato e, per quanto riguarda in particolare l'architettura del Sistema di Assicurazione di Qualità, si presume che nei primi mesi del 2018 si potrà arrivare ad una situazione di regime chiara e definita.

Nella nuova tecnostruttura dell'Ateneo, l'Area Servizi alla Didattica raccoglie la quasi totalità dei processi connessi alla conduzione dei corsi di studio e dell'attività formativa in genere. In particolare, a tale area è demandato il coordinamento e la gestione delle attività necessarie alla programmazione e amministrazione dell'offerta formativa e dei servizi di supporto, nonché il coordinamento dei servizi decentrati in attuazione degli indirizzi strategici stabiliti dagli Organi di Governo (OdG) nell'ottica delle politiche di assicurazione della qualità previste a livello centrale. Oltre a quella della Didattica, un'altra area amministrativa, direttamente coinvolta nei processi di AQ, è rappresentata dall'Area dei Servizi alla Ricerca e Trasferimento tecnologico. A questa area afferiscono le funzioni relative alla ricerca, ai servizi connessi ed al trasferimento delle conoscenze e alla "terza missione". A completamento dell'architettura del Sistema di AQ è prevista, per i primi mesi del 2018, oltre al potenziamento dell'Unità di Supporto al Presidio della Qualità, l'attivazione dell'Unità "Assicurazione della Qualità" con il compito specifico di supportare e consolidare lo sviluppo del Sistema di Ateneo per l'Assicurazione della Qualità.

Un ruolo importante nell'interfacciamento tra Presidio della Qualità e strutture dell'Ateneo è svolto dalla rete professionale dei referenti per l'assicurazione della qualità, già attiva dal 2013. La rete,



che è stata potenziata e ulteriormente formalizzata nel corso del 2017, è costituita da persone delle Scuole, dell'Area Servizi alla Didattica e dell'Area Ricerca. I referenti hanno il compito di seguire il processo di Assicurazione della Qualità in Ateneo, garantendo una rete capillare di comunicazione e trasmissione delle relative informazioni, in stretta sinergia e con azioni condivise con il Presidio della Qualità.

## 2. Diffusione della cultura della qualità

In una logica di Assicurazione della Qualità di Ateneo (AQ), gli Organi di Governo hanno deliberato (DR 14/03/2013) la costituzione del Presidio per la Qualità (<http://www.unifi.it/vp-10053-presidio-della-qualita.html>), struttura operativa con compiti attribuiti dagli Organi stessi, in accordo anche con quanto previsto dai documenti ANVUR AVA e dal DM 47/2013. In una prima fase, l'Ateneo ritenne opportuno limitare la composizione del PQ a membri che costituivano il riferimento politico/amministrativo di vertice per i processi di riferimento del sistema di AQ. Nel dicembre del 2015, in seguito all'insediamento del nuovo Rettore e dei suoi nuovi diretti collaboratori (Pro Rettori e Delegati), all'atto della nomina (DR 1613/2015 del 01-12-2015) dei nuovi componenti del PQ, sono stati parzialmente rivisti i criteri di composizione secondo una logica di maggiore trasversalità e apporto tecnico/operativo di supporto. Secondo questo criterio, gli attuali membri sono stati individuati fra il personale docente afferente alle cinque aree precedentemente richiamate, tenendo conto della loro esperienza in attività ricollegabili ai processi di AQ della didattica; la continuità rispetto al passato è stata tuttavia assicurata confermando alcuni dei membri precedenti che non ricoprono ruoli di indirizzo politico in Ateneo.

L'attuale Presidio di Qualità è costituito dai seguenti membri:

Prof. Stefano Manetti, con funzioni di coordinamento

Prof. Marcantonio Catelani

Prof.ssa Rossella Berni

Prof.ssa Isabella Gagliardi

Prof.ssa Angela Perulli

Dott.ssa Giovanna Danza

Per migliorare il collegamento del Presidio con le strutture dell'Ateneo (Scuole, CdS, Dipartimenti) e favorire l'attività di supporto fornita, nel 2017 il Presidio si è organizzato in modo che ciascuno dei



suoi membri svolgesse anche una funzione di riferimento per la sua Area di appartenenza, con la seguente strutturazione:

- Rossella Berni (area scientifica, Scuola di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali)
- Marcantonio Catelani (area tecnologica, Scuole di Agraria, Scuola di Ingegneria, Scuola di Architettura)
- Giovanna Danza (area biomedica, Scuola di Scienze della Salute Umana, Scuola di Psicologia)
- Isabella Gagliardi (area umanistica e della formazione, Scuola di Studi Umanistici e della Formazione)
- Angela Perulli (area delle scienze sociali, Scuole di Scienze Politiche, Scuola di Economia e Management, Scuola di Giurisprudenza).

In accordo con i criteri ANVUR AVA, il Presidio svolge, principalmente, funzioni di accompagnamento, supporto e attuazione delle politiche per la qualità della formazione e della ricerca stabilite da "l'Alta Direzione", promuove la cultura per la qualità, anche attraverso la programmazione di attività formative nell'ambito dell'AQ. All'interno dell'Ateneo sono interlocutori diretti del PQ gli Organi di Governo per le funzioni di consulenza e le strutture didattiche e di ricerca (Corsi di Studio, Dipartimenti e Scuole) per le funzioni di sorveglianza e monitoraggio, di promozione del miglioramento continuo e di supporto all'organizzazione. Informa gli OdG ed il NV in merito all'applicazione delle politiche per la Qualità.

Considerato l'assetto organizzativo precedentemente descritto, in una logica di diffusione della cultura per la qualità, l'AQ della didattica coinvolge le strutture Dipartimentali, le Scuole e i Corsi di Studio.

La Scuola, come struttura di coordinamento si interfaccia con i CdS ed in particolare con i Gruppi di Riesame (GdR), strutturati per CdS o gruppi di CdS (Corso di Laurea e Lauree Magistrali strettamente connesse). Oltre alle componenti di docenza, il GdR prevede la partecipazione degli studenti con compiti di autovalutazione dell'offerta formativa erogata dal CdS. Gli esiti dell'attività del GdR si concretizzano attraverso il Rapporto di Riesame Ciclico e il commento alla Scheda di Monitoraggio Annuale, redatti in coerenza con le indicazioni AVA e discussi nell'ambito del Consiglio di CdS. La componente studentesca è inoltre coinvolta nelle attività di AQ a livello di Scuola attraverso la Commissione Paritetica docenti-studenti, ufficialmente nominata. I CdS e le singole strutture vengono orientate dall'Ateneo, attraverso il Presidio, al bilanciamento tra un'Assicurazione della Qualità, che - tenuto conto delle risorse disponibili - soddisfi i requisiti predeterminati e un impegno verso il miglioramento continuo, inteso come capacità di porsi obiettivi formativi aggiornati, concreti, monitorabili e perseguibili.



La legge 240/2010 che incardina l'offerta didattica nei Dipartimenti, vede quest'ultimi coinvolti, con i rispettivi Consigli, nelle attività di AQ relative alla didattica e alla ricerca. Il sistema di Assicurazione di Qualità della ricerca, analogamente a quanto previsto per la didattica, ha il fine di monitorare l'implementazione delle relative politiche. In questo ambito, l'attività svolta dal PQ di Ateneo per l'AQ della ricerca si è svolta prevalentemente nell'anno 2015, a seguito dell'istituzione da parte di ANVUR delle SUA-RD. Nel 2016 e nel 2017, l'attività relativa alla predisposizione delle SUA-RD da parte dei Dipartimenti è stata da ANVUR stessa sospesa. Nella logica di ottimizzare la diffusione della cultura in questo ambito, è stata comunque individuata, e ufficialmente nominata, la figura del referente di Dipartimento per la AQ della ricerca. Tali referenti sono responsabili della redazione della SUA-RD i cui esiti sono riportati e discussi nei rispettivi Consigli di Dipartimento. A livello di Ateneo la rete dei referenti è supportata, oltre che dal PQ, dall'Ufficio Ricerca.

## 2.1 Attività di formazione

Come detto, tra i compiti del PQ vi è quello relativo all'organizzazione e svolgimento di attività di informazione/formazione per il personale a vario titolo coinvolto nei processi di AQ per la didattica e la ricerca, ed i relativi servizi. Nel 2017 il Presidio ha dedicato la propria attività di formazione/informazione soprattutto alla presentazione e alla divulgazione del nuovo Sistema AVA 2.0. In particolare, il PQ ha organizzato i seguenti incontri di formazione/informazione:

- 14 giugno 2017: Incontro con i Presidenti delle Scuole, i Presidenti dei Consigli di Corso di Studio, i referenti per l'AQ su AVA 2.0 e accreditamento periodico;
- 14 giugno 2017: Incontro con i rappresentanti degli studenti nelle Scuole, nelle CPDS e nei CdS su AVA 2.0 e accreditamento periodico;
- 11 ottobre 2017: Incontro con il personale tecnico amministrativo della rete professionale dei referenti per l'assicurazione della qualità su AVA 2.0 e accreditamento periodico;
- 26 ottobre 2017: Corso di formazione su AVA 2.0 e accreditamento periodico per il personale tecnico amministrativo impegnato nel processo di Assicurazione della Qualità.

Nel corso del 2017, le azioni di formazione/informazione del Presidio nei confronti dei colleghi impegnati nella governance delle attività didattiche si sono anche svolte, in modo più capillare, facendo ricorso ai periodici incontri del Presidio con le scuole dell'Ateneo. In particolare, nel 2017, si sono svolti i seguenti incontri con le Scuole:

- 24 gennaio 2017: incontro con la Scuola di Scienze Politiche;
- 16 marzo 2017: Incontro con la Scuola di Scienze Matematiche Fisiche e Naturali;
- 22 marzo 2017: Incontro con la Scuola di Psicologia;
- 4 luglio 2017: Incontro la Scuola di Agraria;
- 11 luglio 2017: Incontro con la Scuola di Studi Umanistici e della Formazione;



- 28 settembre 2017: Incontro con la Scuola di Economia;
- 3 ottobre 2017: Incontro la Scuola di Ingegneria;
- 20 ottobre 2017: Incontro la Scuola di Giurisprudenza.

A questi incontri hanno partecipato, oltre al Presidente della Scuola, i presidenti dei CdS, i docenti ed il personale tecnico amministrativo coinvolti nella gestione delle attività didattiche. In occasione di questi incontri con la governance delle Scuole e dei CdS, il Presidio ha organizzato anche incontri separati e dedicati ai rappresentanti degli studenti nelle Scuole e nei CdS coinvolti.

### **3. Trasparenza delle politiche e degli obiettivi**

È compito degli Organi di Governo dell'Ateneo – Rettore, Direttore Generale, Consiglio di Amministrazione, Senato Accademico – definire le Politiche per la qualità ed i relativi obiettivi. All'Alta Direzione compete anche la promozione di politiche ed obiettivi nei confronti dell'intera organizzazione, secondo una logica di consapevolezza, condivisione e massimo coinvolgimento. Gli organi di governo garantiscono la revisione delle politiche, nonché l'attuazione e l'aggiornamento di un efficace ed efficiente sistema di gestione per la qualità, finalizzato al conseguimento degli obiettivi e al miglioramento continuo.

Le politiche e gli obiettivi sono individuati e riportati nel documento "Assicurazione della Qualità" reperibile alla pagina

[http://www.unifi.it/upload/sub/quality/assicurazione\\_qualita/15\\_AQ.pdf](http://www.unifi.it/upload/sub/quality/assicurazione_qualita/15_AQ.pdf)

Il Presidio, nella sua attività di supporto alle strutture di Ateneo, riscontra che le Politiche stabilite dagli Organi di Governo per la didattica, la ricerca e terza missione sono, nel complesso, correttamente perseguite e attuate da CdS e Dipartimenti. Ciò avvalorà, a parere del Presidio, l'adeguatezza delle Politiche a suo tempo deliberate.

### **4. Chiarezza nella distribuzione dei ruoli e delle responsabilità nel sistema di AQ**

Gli Organi assumono potere decisionale in merito alla ridefinizione del sistema di gestione per la qualità, sulle azioni relative alla politica e agli obiettivi, sulle azioni di miglioramento, anche in funzione della valutazione periodica dei risultati del sistema di AQ, sulla base dei dati forniti dal Presidio della Qualità e delle raccomandazioni del Nucleo di Valutazione e delle Commissioni Paritetiche docenti-studenti.



La struttura complessiva del sistema di AQ, con la descrizione degli organi coinvolti e delle loro attività, nonché delle modalità con le quali il sistema di AQ viene realizzato presso le strutture di didattica e ricerca, è riportata alla pagina

<http://www.unifi.it/vp-2922-assicurazione-della-qualita.html>

Si richiamano, di seguito, i compiti del PQ.

#### **4.1. Presidio della Qualità (PQ)**

Il Presidio svolge funzioni di accompagnamento, supporto e attuazione delle politiche di Assicurazione della Qualità di Ateneo per la formazione e la ricerca, promuove la cultura per la qualità, svolge attività di sorveglianza e monitoraggio, promuove il miglioramento continuo e supporta le strutture di Ateneo nella gestione dei processi di qualità. Il Presidio organizza attività di informazione/formazione per il personale a vario titolo coinvolto nel processo, attività di auditing interno sull'organizzazione della formazione e la ricerca, organizza e sovrintende ad ulteriori iniziative in tema di attuazione delle politiche di qualità ricollegabili alle attività formative e alla ricerca.

Nello specifico il PQ:

1. definisce i processi e le procedure, identifica e fornisce gli strumenti necessari per l'attuazione;
2. promuove la cultura per la qualità all'interno dell'organizzazione;
3. accompagna e supporta le strutture per la formazione e la ricerca (Dipartimenti, Scuole, Corsi di Studio) nell'attuazione delle Politiche per la Qualità ed i relativi obiettivi;
4. supporta le strutture di ateneo (Dipartimenti, Scuole e Corsi di Studio) nella gestione dei processi, svolgendo attività di sorveglianza e monitoraggio del regolare svolgimento;
5. svolge attività di auditing interno sull'organizzazione della formazione e la ricerca;
6. promuove il miglioramento continuo e valuta l'efficacia delle azioni intraprese;
7. organizza e svolge attività di informazione/formazione per il personale a vario titolo coinvolto nella qualità della formazione e della ricerca;
8. gestisce i flussi informativi e documentali, verificandone il rispetto di procedure e tempi, con particolare attenzione a quelli da e verso gli Organi di Governo dell'Ateneo, il Nucleo di Valutazione, le Commissioni Paritetiche docenti-studenti, i Dipartimenti, le Scuole ed i Corsi di Studio;
9. organizza e verifica l'aggiornamento delle informazioni contenute nei documenti ANVUR (SUA-CdS, SUA-RD, Rapporti di riesame, Schede di Monitoraggio Annuale);
10. fornisce supporto alle Commissioni di Esperti della Valutazione (CEV);



11. fornisce supporto informativo (dati, analisi, valutazioni) agli Organi di Governo per l'assunzione di decisioni e verifica dell'attuazione delle politiche.

## **5. Attività di Autovalutazione, Valutazione, Accredimento dei Corsi di studio dell'Ateneo**

### **5.1 Predisposizione Scheda Unica Annuale dei Corsi di Studio (SUA CDS)**

A partire dall'a.a. 2013-2014 è stata prevista per tutti i Corsi di studio la compilazione della Scheda unica annuale (SUA-CdS) che costituisce lo strumento informatico istituito dal Ministero di concerto con l'ANVUR per la presentazione dell'offerta formativa e l'accreditamento dei corsi di studio. La scheda SUA-CdS si articola in due sezioni: Amministrazione (con le sottosezioni: Ordinamenti didattici; Didattica programmata; Didattica erogata; Altre informazioni) e Qualità (con le sottosezioni: A-Obiettivi della formazione; B-Esperienze dello studente; C-Risultati della formazione; D-Organizzazione e gestione della qualità). Dal 2015 le informazioni immesse in ogni scheda della sezione Qualità (ad eccezione di quelle presenti nella sottosezione D) sono rese pubbliche dal MIUR sul portale University (<http://www.university.it/>), dedicato all'informazione degli studenti e delle loro famiglie.

Nel 2017 il Presidio, con il supporto dell'Area Servizi alla Didattica, ha coordinato il flusso delle informazioni e dei dati necessari all'aggiornamento delle diverse sezioni della "parte Qualità". In particolare: l'aggiornamento dei dati per i quadri A, B, D è stato predisposto dai CdS sulla base di una apposita modulistica approntata dal Presidio; il quadro C1 ha visto il coinvolgimento dell'Ufficio Servizi Statistici che ha elaborato report *ad-hoc* relativi ai singoli CdS; per il quadro B6 i dati sono stati forniti dal Gruppo di Ricerca ValMon; per i quadri B7 e C2 il PQ ha acquisito le informazioni dalla banca dati AlmaLaurea; per il quadro C3 sono stati elaborati alcuni resoconti *ad-hoc* da parte del Gruppo di Ricerca ValMon, sulla base di dati estratti dalla banca dati St@ge.

Il Presidio ha inoltre verificato la correttezza delle informazioni prodotte prima del definitivo inserimento, ad opera dell'Area Servizi alla Didattica, della Scheda nella banca dati ministeriale e ne ha monitorato l'aggiornamento nei mesi successivi, fino al suo definitivo completamento. Nel corso di questa attività, il Presidio ha anche svolto funzioni di collegamento tra Corsi di Studio, Dipartimenti, Scuole di Ateneo e Commissione Didattica di Ateneo.

In preparazione dell'offerta formativa dell'A.A. 2017-2018, il Presidio ha svolto le medesime funzioni di supporto e di monitoraggio sopra elencate, dedicando particolare attenzione alla





sensibilizzazione delle Scuole dell'Ateneo per la verifica della presenza e della correttezza delle informazioni relative ai curricula dei docenti e ai programmi degli insegnamenti.

## 5.2 Relazioni annuali delle Commissioni paritetiche docenti-studenti

Previste dal D.Lgs. 19/2012 e dal DM 47/2013 e disciplinate dall'art. 3, comma 4 dello Statuto, dall'art. 6 del Regolamento didattico di Ateneo, dall'art. 6 del Regolamento di Ateneo per le Scuole, le Commissioni Paritetiche docenti-studenti (CPDS) sono costituite per ciascuna delle dieci Scuole dell'Ateneo con il compito di svolgere: 1) attività di monitoraggio dell'offerta formativa e della qualità della didattica, nonché dell'attività di servizio agli studenti da parte dei professori e dei ricercatori; 2) individuare indicatori per la valutazione dei risultati delle stesse; 3) formulare pareri sull'attivazione e la soppressione dei Corsi di Laurea e di Laurea Magistrale; 4) redigere la relazione annuale con le proposte al Nucleo di Valutazione di Ateneo.

Conformemente a quanto indicato nelle nuove linee guida ANVUR AVA 2.0 (versione 10/08/2017), il Presidio ha invitato le Commissioni paritetiche a redigere la Relazione annuale 2017, prendendo in esame tutti i punti sotto elencati:

- a) Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti;
- b) Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato;
- c) Analisi e proposte sulla validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi;
- d) Analisi e proposte sulla completezza e sull'efficacia del Monitoraggio annuale e del Riesame ciclico;
- e) Analisi e proposte sull'effettiva disponibilità e correttezza delle informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CdS;
- f) Ulteriori proposte di miglioramento.

A tal fine il Presidio, analogamente a quanto fatto nei precedenti anni, ha reso disponibile un apposito format di Ateneo, fornendo linee di indirizzo circa la sua compilazione e, nel corso del lavoro di redazione, ha fornito alle Commissioni supporto e consulenza sulle modalità di svolgimento dell'attività di valutazione.



L'analisi delle relazioni effettuata dal Presidio ha fornito esiti abbastanza positivi dell'attività compiuta dalle Commissioni paritetiche che hanno in genere lavorato con analisi più dettagliate dei dati e dei documenti dei CdS, producendo proposte di miglioramento più efficaci e adeguate alle criticità riscontrate rispetto agli anni precedenti.

Il PQ rileva un significativo miglioramento nel lavoro delle Commissioni Paritetiche soprattutto per quanto riguarda il coinvolgimento della componente studentesca, rispetto alla situazione degli anni passati. Dall'analisi delle relazioni e sulla base delle informazioni pervenute al PQ, nella maggior parte delle Commissioni Paritetiche si è avuto un coinvolgimento più attivo e partecipato da parte dei rappresentanti degli studenti. Per molte Commissioni Paritetiche si evidenzia anche il superamento della criticità legata al fatto che, negli anni passati, la Commissione si riuniva solo nell'ultima parte dell'anno, in prossimità della scadenza relativa alla redazione della Relazione Annuale. Questi due aspetti sono strettamente collegati e confermano quanto già segnalato dal PQ nella relazione annuale dell'anno passato, e cioè che la partecipazione degli studenti è tanto più cospicua e attiva quanto più le attività legate ai processi di AQ sono attuate come reali strumenti di miglioramento continuo anziché come meri adempimenti formali.

Una criticità spesso ancora presente nel lavoro delle CPDS è costituita dalla difficoltà nella distinzione di ruolo e responsabilità della Commissione rispetto agli organi di governo dei CdS (Gruppo di Riesame, Presidente, Consiglio). Il Presidio ritiene che questa problematica sia in buona parte dovuta alle regole di composizione delle CPDS adottate dal nostro Ateneo e dettate dal Regolamento delle Scuole. Tale regolamento prevede (Art. 6, comma 1): *la Commissione è composta dall'intera rappresentanza studentesca nel Consiglio della Scuola e da un ugual numero di Docenti eletti da e tra i Professori e Ricercatori del medesimo Consiglio. È presieduta dal Presidente della Scuola, che ne fa parte di diritto e rientra nel novero della rappresentanza Docenti.*

Questa regolamentazione fa sì che nella CPDS siano quasi sempre presenti Presidenti di Consiglio di CdS che si trovano a svolgere il doppio ruolo di membri di un organismo di verifica e controllo (la CPDS) e di governo dell'organismo controllato (il CdS).

Il Presidio della Qualità ritiene opportuno segnalare agli OdG questa criticità, invitandoli a valutare l'opportunità di una revisione del regolamento di composizione delle CPDS, con la previsione di incompatibilità tra la funzione di membro della CPDS e incarichi di governance dei CdS.

Molte CPDS segnalano problematiche relative alle modalità di rilevazione delle opinioni degli studenti. La criticità più frequentemente segnalata riguarda la rilevazione nei corsi integrati e negli insegnamenti coperti con codocenze. Per i primi si hanno difficoltà ad avere la compilazione per tutti i moduli e dunque a distinguere l'opinione tra un docente e l'altro. Per le codocenze questa possibilità di distinzione è del tutto assente. Queste problematiche rendono molto meno efficiente il lavoro del CdS di individuazione delle criticità del corso e la programmazione di interventi di



miglioramento. Purtroppo lo sviluppo di soluzioni per questi problemi è, al momento, reso molto problematico dal fatto che ANVUR, nell'ultima revisione delle proprie linee guida del 10 agosto 2017, ha annunciato una propria attività di revisione dei questionari rispetto ai modelli AVA 2013, con la prossima pubblicazione di un documento ANVUR relativo all'attività di rilevazione dell'opinione degli studenti contenente le nuove schede e le linee guida circa le modalità e tempistiche di rilevazione. Un intervento di revisione a livello di Ateneo delle procedure di rilevazione delle opinioni degli studenti potrà essere avviato solo quando saranno rese note le nuove modalità annunciate da ANVUR.

Da alcune CPDS, in particolare quelle di Agraria, Psicologia, Scienze della Salute Umana, Scienze Matematiche Fisiche e Naturali e Studi Umanistici e della Formazione, pervengono segnalazioni di inadeguatezza delle risorse infrastrutturali messe a disposizione, anche se, quasi sempre, si segnala che azioni volte al superamento delle criticità sono già in corso d'opera. La Scuola di Scienze Matematiche Fisiche e Naturali segnala problematiche di mezzi di trasporto pubblico per i CdS con attività didattica dislocata sia nel campus di Sesto che nelle sedi del centro storico.

Le CPDS di Agraria, Architettura e Studi Umanistici e della Formazione lamentano ancora problematiche relative alla rete wifi. Le CPDS di Economia e Management, Giurisprudenza, Scienze della Salute Umana e Scienze Politiche segnalano problemi nell'organizzazione e gestione dei tirocini. Molte CPDS, in particolare Agraria, Architettura, Ingegneria e Scienze della Salute Umana, lamentano la scarsità di personale TA disponibile presso le Scuole. Infine, da molte CPDS arriva la segnalazione di problematiche relative all'aggiornamento e alla gestione dei siti web della Scuola e dei CdS, oltre a problemi specifici relativi alla presenza delle dovute informazioni sul Syllabus.

### **5.3 Schede di Monitoraggio Annuale**

Con l'adozione delle nuove linee guida per l'Accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari (AVA 2.0), ANVUR ha sostituito il Rapporto di Riesame annuale dei Corsi di Studio con la cosiddetta Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA).

La SMA è composta da indicatori calcolati tramite l'analisi dei dati quantitativi degli studenti desunti principalmente dall'Anagrafe Nazionale Studenti (ingresso nel CdS, regolarità del percorso di studio, uscita dal CdS e ingresso nel mercato del lavoro, internazionalizzazione e indicatori qualitativi e quantitativi relativi alla docenza) e da indicatori da essi derivati, predisposti direttamente da ANVUR e messi a disposizione del CdS, attraverso il Portale per la Qualità delle Sedi e dei Corsi di Studio.

Nella SMA è presente uno spazio destinato a contenere un sintetico commento agli indicatori in cui esporre anche le eventuali criticità e le eventuali situazioni di eccellenza. Questo sintetico



documento deve essere redatto annualmente dal Gruppo di Riesame del CdS, sotto la responsabilità del Presidente del CCdS, e con l'approvazione del Consiglio di CdS.

I Gruppi di Riesame (GdR) dei CdS hanno lavorato alla compilazione del Commento alla SMA secondo le modalità operative previste dall'ANVUR. Il Presidio ha redatto un proprio documento di supporto su questo specifico adempimento, mettendolo a disposizione dei GdR dei CdS. Ha inoltre fornito supporto e consulenza ai GdR nella redazione dei commenti, effettuando l'analisi dei commenti prodotti e fornendo, quando necessario, le proprie osservazioni ed i propri suggerimenti, consentendo ai GdR stessi, se necessario e con il supporto del PQA, di rielaborare i commenti. L'inserimento nella banca dati ministeriale SUA-CdS è stato effettuato entro la scadenza prevista da ANVUR del 31 gennaio 2017.

L'analisi dei commenti alle SMA effettuata dal Presidio, soprattutto relativamente alla prima bozza inviata, ha mostrato diverse criticità. Questo è giustificato dal fatto che si è trattato di un'attività svolta per la prima volta e che è improntata ad una metodologia molto diversa da quella che caratterizzava i precedenti Rapporti di Riesame Annuale, spostando l'attenzione sui "prodotti" invece che sui "processi". Un aspetto che ha suscitato segnalazioni di perplessità da parte di vari GdR è legato al fatto che la Scheda di Monitoraggio Annuale comprende indicatori che coprono soltanto il periodo temporale 2013-2015 e che, quindi, si è chiamati a commentare dati storici che risalgono ad alcuni anni passati.

In alcuni casi il Presidio ha rilevato carenze nella redazione del commento, con poca attenzione nella lettura degli indicatori; in particolare, anche dove venivano evidenziate delle criticità, non si indicava alcuna proposta o soluzione correttiva, eventualmente già intrapresa o comunque propositiva. Alcune volte la lettura degli indicatori non teneva conto dell'andamento temporale e, nella comparazione con i CdS della stessa classe, sia a livello nazionale che di area geografica, il confronto non sempre era adeguatamente commentato.

In questi casi il Presidio è intervenuto segnalando per tempo ai Presidenti dei CdS ed ai Presidenti delle Scuole interessate l'inadeguatezza dei commenti presentati ed offrendo il proprio supporto per porvi rimedio. Purtroppo, in alcuni casi, questo intervento non è stato adeguatamente recepito.

## **5.4 Audizione dei Corsi di Studio**

Nel corso del 2017 il Presidio della Qualità di Ateneo e il Nucleo di Valutazione hanno continuato l'attività di audizione di Corsi di Studio dell'Ateneo già iniziata nel 2016.



L'iniziativa è stata adottata anche come accompagnamento dei Corsi di Studio nel cammino verso la procedura di accreditamento che coinvolgerà l'intero Ateneo nell'ottobre 2018. In questo senso le audizioni sono state organizzate in modo da simulare nel modo più realistico possibile le visite di accreditamento dei CdS effettuate dalle commissioni di esperti dell'ANVUR in occasione delle procedure di accreditamento degli Atenei. In particolare, per ciascuna Audizione si è costituita una commissione formata da almeno due membri del Presidio, almeno due membri del Nucleo di Valutazione ed almeno un rappresentante degli studenti nel Nucleo di Valutazione o in altri organi dell'Ateneo. Seguendo le procedure e le linee guida adottate da ANVUR per le visite di accreditamento, le commissioni di audizione hanno iniziato la loro attività esaminando la documentazione disponibile per i CdS interessati (scheda SUA, Ordinamento didattico, Regolamento didattico, Rapporti di Riesame annuale e ciclico, Relazione della Commissione Paritetica, sito web del CdS e della Scuola, eventuale altra documentazione resa disponibile dal CdS); successivamente la commissione di audizione si è riunita per concordare e discutere le varie fasi della visita e le principali domande da proporre agli interlocutori. Il diario di visita di ciascuna audizione ha impegnato la commissione per un'intera giornata, con visite alle strutture e incontri programmati con varie tipologie di interlocutori, in particolare sono state previste le seguenti attività:

- Incontro con il Direttore di Dipartimento, il Presidente di Scuola, il Presidente di Corso di Studio, il Gruppo di Riesame e il Referente per la Qualità di Scuola (RQS) (docente e tecnico amministrativo);
- intervista agli studenti del CdS in aula (durata circa 45 min.) da parte di uno studente e di un membro del team di valutazione alla presenza dei soli studenti;
- Visita delle infrastrutture (laboratori, biblioteca, aule) utilizzate dal Corso di Studio e incontro con il personale tecnico in loco;
- Incontro con il personale amministrativo che si occupa dei servizi alla didattica;
- Incontro con le Parti Interessate, (rappresentanti del Comitato di Indirizzo e laureati che sono entrati nel mondo del lavoro, o che hanno proseguito con la laurea magistrale);
- Incontro con la Commissione Paritetica docenti-studenti (allargata almeno ai rappresentanti del Corso di Studio in esame);
- Incontro con docenti del Corso di Studio, escluso il Presidente di Corso di Studio e il Gruppo di Riesame.

Nel 2017 si sono svolte le audizioni dei seguenti CdS:

- 17 marzo: Giurisprudenza (LMG/01);
- 31 ottobre; Scienze della Formazione Primaria (LM-85);
- 17 novembre: Pianificazione della Città, del Territorio e del Paesaggio (L-21);
- 21 novembre: Medicina e Chirurgia (LM-41);
- 24 novembre: Ingegneria Informatica (L-8);



- 12 dicembre: Matematica (L-35);

Il Presidio ritiene che queste audizioni siano state un'esperienza molto positiva non solo ai fini di un accompagnamento dei Corsi di Studio nel cammino verso la procedura di accreditamento ANVUR ma anche, e soprattutto, per il miglioramento dei processi di assicurazione di qualità, e per favorire la diffusione della cultura della qualità presso le strutture didattiche dell'Ateneo.

La partecipazione alle audizioni da parte del personale tecnico-amministrativo è stata attiva ed interessata. In particolare, gli interlocutori si sono mostrati in grado di recepire costruttivamente i suggerimenti delle Commissioni di Audizione. Più eterogeneo il grado di coinvolgimento e l'interesse del personale docente.

## 5.5 Incontri del Presidio con le Scuole

Anche nel 2017 il Presidio ha ritenuto utile programmare incontri con le Scuole dell'Ateneo. A seguito dell'avvio del nuovo modello AVA 2.0, il Presidio ha usufruito di questi incontri anche per illustrare alle scuole ed ai loro CdS le nuove linee guida emanate da ANVUR, soffermandosi particolarmente sulle novità introdotte rispetto al precedente Sistema AVA. Gli incontri sono anche serviti per discutere le criticità riscontrate durante l'analisi da parte del presidio dei rapporti di riesame e della relazione della CPDS, allo scopo di individuare insieme possibili soluzioni alle problematiche emerse rendendo esplicito e ribadendo il ruolo di supporto del PQ agli organi coinvolti nella gestione della assicurazione della qualità. A questi incontri vengono invitati, oltre al Presidente della Scuola, i presidenti dei CdS, i docenti ed il personale tecnico amministrativo coinvolti nella gestione delle attività didattiche.

In occasione di questi incontri, il Presidio ha organizzato anche riunioni separate e dedicate ai rappresentanti degli studenti nelle Scuole e nei CdS coinvolti.

L'iniziativa rivolta ai rappresentanti degli studenti è stata salutata positivamente dagli interessati, che hanno manifestato il bisogno di avere informazioni chiare sui loro compiti e ambiti di azione per quanto riguarda l'AQ. Sono stati loro forniti i nominativi dei referenti di area del PQ in modo che possano avere un contatto diretto per supporto e consulenze da parte del Presidio.

Come già riportato, nel corso del 2017 si sono svolti i seguenti incontri:

- 24 gennaio 2017: incontro con la Scuola di Scienze Politiche;
- 16 marzo 2017: Incontro con la Scuola di Scienze Matematiche Fisiche e Naturali;
- 22 marzo 2017: Incontro con la Scuola di Psicologia;



- 4 luglio 2017: Incontro la Scuola di Agraria;
- 11 luglio 2017: Incontro con la Scuola di Studi Umanistici e della Formazione;
- 28 settembre 2017: Incontro con la Scuola di Economia;
- 3 ottobre 2017: Incontro la Scuola di Ingegneria;
- 20 ottobre 2017: Incontro la Scuola di Giurisprudenza.

Gli incontri con le altre due Scuole dell'Ateneo (Scienze della Salute Umana e Architettura) si erano svolti alla fine del 2016.

Il Presidio ritiene che l'esito di questi incontri sia stato molto positivo e che la scelta di promuovere un'azione mirata sulle singole Scuole si sia rivelata fruttuosa, sia in termini di diffusione delle informazioni che di clima di collaborazione tra le diverse strutture coinvolte. Il Presidio intende proseguire sulla medesima linea per il futuro pianificando anche per il 2018 una serie di appuntamenti nelle singole Scuole.

## 5.6 Attività di supporto per le proposte di nuovi CdS

Come per gli anni passati, anche nel 2017 il Presidio della Qualità ha offerto il proprio supporto e la propria consulenza alle strutture che hanno proposto l'istituzione di nuovi CdS.

L'attività di consulenza è consistita in una interfaccia con gli interessati diretta a fornire indicazioni per la redazione del materiale e in una ricognizione di completezza e congruenza generale del materiale presentato. A tale attività, svolta dall'unità di "supporto al PQA" in collaborazione con l'unità "banche dati dell'offerta formativa", è seguita in taluni casi e a seconda delle necessità, una verifica più dettagliata dei contenuti delle proposte formulate con riguardo al rispetto delle Linee guida ANVUR. In questa fase, su incarico del Presidio, il Prof. Marcantonio Catelani ha anche fornito supporto e consulenza direttamente ai promotori dei nuovi CdS.

Purtroppo, questo tipo di attività continua ad essere svolto con modalità e con tempistiche non chiaramente definite, e continua a basarsi, soprattutto, su contatti estemporanei di tipo informale. Questo ha fatto sì che i tempi a disposizione per l'attività siano stati estremamente carenti.

Il Presidio segnala l'opportunità, per i prossimi anni, di definire in modo chiaro il processo relativo alle proposte di attivazione di nuovi CdS, indicando tempi e modalità precise, fornendo la propria disponibilità a contribuire a questa definizione. Il Presidio è consapevole, tuttavia, che si tratta di un'operazione non semplice perché modalità e tempi dettati dal MIUR per questo tipo di attività vengono cambiati ogni anno e vengono, in genere, resi noti solo in stretta prossimità delle scadenze. Il 13 ottobre 2017, ANVUR ha pubblicato la versione aggiornata delle *Linee guida per*



*l'accreditamento iniziale dei Corsi di Studio universitari*, e solo il 15 dicembre 2017, il CUN ha pubblicato la versione aggiornata della *Guida alla scrittura degli ordinamenti didattici (A.A. 18/19)*.

## 5.7 Partecipazione al Progetto PRODID

Nel luglio del 2016 l'Ateneo di Firenze ha partecipato all'Indagine promossa da AIDU (Associazione Italiana per la promozione e lo sviluppo della Didattica e dell'insegnamento in Università) nell'ambito del Progetto PRODID (Preparazione alla professionalità docente e innovazione didattica) e ha somministrato in formato elettronico il questionario a tutti i docenti e ricercatori dell'Ateneo.

I dati rilevati con tale indagine sono stati elaborati e presentati il 19 aprile 2017 presso l'Aula Magna dell'Università di Firenze, nell'ambito del Workshop: *Didattica e Insegnamento in Università - Il punto di vista dei docenti dell'Università di Firenze*, al quale hanno partecipato gli Atenei nazionali coinvolti nel progetto PRODID; per l'ateneo di Firenze sono stati invitati i Presidenti di CdS e i docenti coinvolti nel processo di AQ.

Il Presidio della Qualità dell'Ateneo di Firenze, in relazione alle sue finalità istituzionali, è stato coinvolto e ha preso parte alle riunioni finalizzate alla discussione e alla analisi dei risultati statistici emergenti dall'indagine; ha inoltre partecipato alla giornata del 19 aprile con una presentazione che ha messo in relazione i quesiti del questionario (somministrato online) con i requisiti AVA (R1, R2 e R3) e gli indicatori del Processo di Assicurazione della Qualità presenti nelle linee guida ANVUR: AVA2, per l'accreditamento periodico degli atenei.

Il rapporto finale sull'indagine, con i risultati statistici e la relazione del Presidio è in corso di stesura.

## 6. Autovalutazione sull'attività svolta

Considerando nel suo complesso l'attività svolta nel corso del 2017, il PQA ritiene che ci siano soprattutto due aspetti che, nonostante i miglioramenti rilevati rispetto agli anni passati, presentano ancora criticità tali da meritare una particolare attenzione nell'attività futura.

Il primo di questi aspetti riguarda le Commissioni Paritetiche docenti studenti. Le attività di audit e di incontro con le Scuole effettuate dal PQ hanno evidenziato alcune criticità non emerse dalle relazioni delle commissioni paritetiche. Si ritiene pertanto di dover intraprendere una attività che renda maggiormente consapevoli le commissioni paritetiche delle proprie prerogative e dei contenuti che potrebbero articolare e arricchire le relazioni annuali dell'organo.





Il secondo aspetto riguarda il coinvolgimento degli studenti nei processi di AQ. Il Presidio della Qualità ritiene fondamentale aumentare nel futuro il proprio impegno in iniziative di diffusione della cultura della qualità nei confronti degli studenti coinvolti direttamente nel processo di AQ (rappresentanti degli studenti nelle CPDS, nei Gruppi di Riesame, e negli altri organi dell'Ateneo) attraverso apposite iniziative di formazione, continuando e potenziando quanto è stato fatto nel 2017, con l'incontro di marzo con i rappresentanti degli studenti su "AVA 2.0 e accreditamento periodico" e con gli incontri tra Presidio e rappresentanti degli studenti delle varie Scuole.

## 7. Osservazioni e segnalazioni del Presidio della Qualità

Il Presidio della Qualità di Ateneo ritiene opportuno farsi portavoce presso gli Organi di Governo dell'Ateneo di alcune criticità e segnalazioni provenienti dagli interlocutori incontrati nelle varie attività svolte.

Il Presidio ritiene opportuno per prima cosa rinnovare alcune delle segnalazioni già esposte nella precedente relazione annuale ma alle quali non è ancora stata data risposta del tutto soddisfacente.

La prima di queste segnalazioni riguarda la sofferenza dei docenti coinvolti nell'organizzazione, nella gestione delle attività didattiche e nei processi di qualità connessi, per la mancanza di adeguate forme di riconoscimento di questo tipo di attività, sia a livello centrale (Ministero, ANVUR), sia a livello locale (Ateneo). Questo malumore è particolarmente marcato nei docenti più giovani che partecipano alle procedure di Abilitazione Scientifica Nazionale e che non vedono in queste procedure alcun tipo di riconoscimento del tempo da loro dedicato alle fondamentali attività di organizzazione, gestione e miglioramento della qualità dell'offerta formativa. Anche se nel corso del 2017 ci sono state, da parte dell'Ateneo, alcune iniziative mirate ad attenuare questa sofferenza, questi docenti rinnovano l'auspicio che il loro impegno venga maggiormente riconosciuto e valorizzato da parte dell'Ateneo.

La seconda segnalazione è relativa allo scarso supporto tecnico-amministrativo alle attività dei Presidenti dei CdS e, in genere, alle attività connesse con la gestione dell'offerta didattica e con i processi di AQ. Questo tipo di supporto dovrebbe essere fornito dalle Scuole ma, spesso, le risorse di personale TA delle Scuole non sono sufficienti per supportare questo tipo di attività.

Per quanto riguarda la segnalazione esposta nella precedente relazione e relativa alla difficoltà di coinvolgere gli studenti nei processi di Assicurazione della Qualità, il Presidio rileva un sostanziale miglioramento della situazione, ovviamente con una inevitabile disomogeneità tra le varie aree dell'Ateneo. Come già riportato, il Presidio ritiene che questo miglioramento sia dovuto soprattutto ad un maggiore impegno da parte delle strutture coinvolte nei processi di AQ, con un'organizzazione dei lavori più efficiente ed efficace, in un'ottica che vede questi processi come reali strumenti di



miglioramento continuo anziché come meri adempimenti formali. Il Presidio ritiene di aver contribuito a questo miglioramento con le proprie iniziative mirate ai rappresentanti degli studenti nelle strutture coinvolte e ritiene fondamentale continuare nel futuro il proprio impegno in iniziative di diffusione della cultura della qualità nei confronti degli studenti coinvolti direttamente nel processo di AQ.

Il Presidio ritiene opportuno, infine, rinnovare anche per il 2017 la segnalazione, come esperienza molto positiva, dell'iniziativa dell'Ateneo relativa al reclutamento dei Tutor Junior. L'attività di questi Tutor, che sono stati impiegati dalle varie strutture con modalità anche molto diverse tra loro, è stata giudicata da tutti gli interlocutori come molto positiva, non solo per il servizio che viene reso agli studenti, ma anche come un canale efficace e concreto per la comunicazione tra gli studenti e gli organi del CdS. Il Presidio rinnova l'auspicio che questa iniziativa venga mantenuta e, possibilmente, potenziata negli anni futuri.