



RELAZIONE DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENE

ATTIVITÀ DI AQ NELL'ANNO 2017

(approvata dal Presidio della Qualità di Ateneo nella seduta del 5 febbraio 2018)

La presente relazione del Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) descrive le attività di consulenza, sviluppo e monitoraggio svolte per garantire il buon funzionamento del Sistema di Assicurazione della Qualità (AQ), e le iniziative intraprese al fine di assicurare il corretto flusso informativo sul Sistema di AQ presente nell'Università del Salento nel periodo di riferimento.

1. Politiche per l'assicurazione della qualità della didattica

Il processo di assicurazione della qualità della didattica è stato avviato all'interno dell'Ateneo con l'applicazione del D.lgs. 19/2012 e della documentazione fornita dall'ANVUR in tema di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento per il sistema universitario.

L'Università del Salento, a partire dal 2013 sino ad oggi, ha perseguito con costanza l'obiettivo di diffondere e consolidare un approccio positivo verso l'Assicurazione della Qualità (AQ), coinvolgendo tutti i membri della propria comunità (docenti, personale tecnico-amministrativo, studenti).

Al fine di rendere tali attori consapevoli della necessità di un'ampia partecipazione e di una maggiore assunzione di responsabilità nel miglioramento della qualità della didattica, il PQA ha anche organizzato specifici incontri miranti alla diffusione della cultura della qualità.

Le politiche per la qualità intraprese nell'anno 2017 hanno avuto come obiettivo anche il monitoraggio delle attività assegnate agli attori del Sistema di AQ di Ateneo.

In coerenza con la normativa ministeriale e la documentazione ANVUR, il PQA ha inoltre realizzato una serie di incontri con i Consigli di Dipartimento durante il periodo di riferimento.

Il consolidamento del Sistema di AQ si è infine concretizzato anche attraverso il lavoro che il PQA ha svolto per coordinare le attività proposte, sviluppate e condotte dagli Organi di Governo, dai Consigli Didattici, dalle Facoltà e dai Dipartimenti, nonché per rispondere agli indirizzi e alle richieste del sistema nazionale di valutazione della formazione previsto dall'ANVUR.

Di seguito sono esposte sinteticamente alcune delle principali azioni intraprese e compiute nel 2017 al fine di migliorare la qualità della didattica.

✓ **Documento di indirizzo sull'organizzazione del Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo**

Il sistema universitario italiano ha visto il 2017 come l'anno protagonista della revisione dell'assetto normativo a seguito dell'applicazione del D.M. 987/2016, successivamente modificato con i DD.MM. 60/2017 e 935/2017 in tema di "Autovalutazione, Valutazione, Accreditamento Iniziale e Periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio", le cui disposizioni hanno sostituito quelle del D.M. 47/2013 e dalle quali sono scaturiti interventi correttivi sostanziali che hanno interessato i requisiti di accreditamento dei Corsi di Studio e delle Sedi universitarie.



In ragione delle succitate modifiche il PQA ha modificato il *Documento di organizzazione del Sistema di AQ di Ateneo* allineandolo alle nuove disposizioni ministeriali ed ha indotto tutte le strutture responsabili dell'AQ dell'Ateneo ad effettuare un puntuale adeguamento alle nuove direttive AVA. Il nuovo *Documento di organizzazione del Sistema di AQ di Ateneo* è stato approvato con delibera del CdA n. 113 dell'8.05.2017 su parere favorevole del Senato Accademico. I suoi aspetti principali sono i seguenti:

Una particolare attenzione è stata rivolta al Nucleo di Valutazione di Ateneo il cui ruolo e funzioni di verifica del corretto funzionamento del sistema AQ dell'Ateneo sono stati rafforzati dal Decreto Ministeriale n. 987/2016.

Si è poi proceduto ad introdurre la figura di un Referente AQ per ciascun Dipartimento con la funzione di assicurare il necessario raccordo tra le attività facenti capo al Presidio della Qualità e gli attori del Sistema di AQ responsabili degli adempimenti di competenza dei Dipartimenti.

Sono stati, infine, dettagliati e disciplinati i ruoli e le funzioni delle Commissioni paritetiche docenti-studenti e dei Gruppi di Riesame/Qualità dei CdS.

✓ **Diffusione della cultura della Qualità**

Il PQA ha organizzato specifici incontri con i referenti/responsabili dei Corsi di Studio (CdS) afferenti ai Dipartimenti dell'area umanistico-sociale ed economica (Dipartimenti di *Beni Culturali*, di *Scienze dell'Economia*, di *Storia, Società e Studi sull'Uomo*) e con gli attori coinvolti nei processi di assicurazione della qualità della didattica.

L'obiettivo perseguito – la diffusione della cultura della qualità della didattica – ha implicato discussioni inerenti gli esiti della rilevazione dell'opinione degli studenti riferita all'anno accademico 2015/16, i contenuti delle nuove Linee Guida per l'accreditamento periodico, le modalità di espletamento delle visite ANVUR per l'accreditamento periodico, gli adempimenti documentali richiesti per la redazione della *Scheda di monitoraggio annuale* e della *Relazione annuale* a cura delle Commissioni paritetiche docenti-studenti.

Nel merito del *Sistema AVA* si è discusso degli annessi adempimenti procedurali e delle modalità di espletamento della visita CEV (Commissari Esperti di Valutazione) prevista per l'anno 2019 nonché dell'invito, per quanti impegnati nell'AQ dei CdS, ad una più proficua e responsabile partecipazione alle attività connesse alle politiche e ai processi di qualità, in quanto oggetto di futura valutazione da parte dell'ANVUR.

Nel merito della *rilevazione dell'opinione degli studenti* si è evidenziata la stretta correlazione tra i requisiti di qualità di un CdS e l'opinione degli studenti e si è verificato come quest'ultima incida sul processo di qualità della didattica. Si è discusso altresì dei risultati conseguiti nell'a.a. 2015/16, che hanno visto un incremento del numero dei questionari compilati dagli studenti rispetto all'anno precedente, mentre resta ancora esiguo il numero di questionari compilati dai docenti titolari di insegnamento a riprova del fatto che non vi è ancora piena consapevolezza dell'importanza di tale strumento ai fini del miglioramento della qualità.

Sono state approfondite le metodologie tecniche ed organizzative utilizzate per la rilevazione dell'opinione degli studenti attraverso la trasmissione ed il trattamento dei dati, con particolare riferimento a:

- *attendibilità della dichiarazione di frequenza dello studente che si dichiara tale;*
- *trasmissione degli esiti parziali ai fini del miglioramento della qualità didattica in corso d'anno;*
- *partizioni degli studenti (studenti iscritti ufficialmente ad un determinato corso) confrontati con il numero di studenti presenti in aula;*



- *valutazione della didattica per gli insegnamenti costituiti da più moduli assegnati a docenti diversi;*
 - *sensibilizzazione dei docenti alla compilazione del questionario loro riservato;*
 - *flusso comunicativo all'interno della struttura didattica in merito alla pubblicazione dei dati sull'opinione degli studenti.*
- ✓ **Predisposizione di *format* per documenti omogenei tra Corsi di Studio**

Ai fini dell'assicurazione della qualità nel campo della didattica sono state intraprese ulteriori azioni rivolte ad uniformare *Documenti* comuni tra i vari Corsi di Studio e, specificamente, tutti i documenti relativi ai processi di:

- *monitoraggio;*
- *accreditamento iniziale e presentazione di un nuovo CdS;*
- *autovalutazione;*
- *trasparenza delle informazioni.*

Il Presidio della Qualità di Ateneo ha proceduto ad inoltrare tutte le informazioni necessarie ai referenti/responsabili dei CdS e delle strutture Dipartimentali richiedendo loro di effettuare un tempestivo adeguamento.

Per quel che concerne il processo di **accreditamento iniziale** previsto per l'istituzione di nuovi CdS, si è proceduto a fornire un *format* di *Documento di Presentazione e Progettazione di un CdS*, contenente le necessarie informazioni previste dalla normativa vigente al fine del soddisfacimento dei requisiti ministeriali per l'accreditamento iniziale.

Nell'ambito delle politiche sulla **trasparenza delle informazioni** inerenti l'assicurazione della qualità di un CdS, il PQA ha predisposto un *format* quale documento guida sulla tipologia di informazioni da prevedere nel riquadro della *sezione D* della Banca Dati SUA-CDS denominata *Organizzazione e gestione della Qualità*, con particolare riferimento alla *sezione D-2: Organizzazione e responsabilità della AQ a livello di Corso di Studio* e *D-3: Programmazione dei lavori e scadenza di attuazione delle iniziative*.

Nell'evidenziare che tali informazioni risultano essere accessibili a tutti – attraverso il portale ministeriale *Universitaly* – il PQA ha ritenuto necessario svolgere un'azione di maggiore penetrazione ed efficacia, divulgando correttamente ed uniformemente le informazioni che riguardano la gestione e l'organizzazione di un singolo CdS, individuando, anche nominativamente, i ruoli ed i compiti istituzionali degli attori coinvolti. Esso ha, altresì, fornito specifiche informazioni tecniche sulla tipologia delle attività programmate da un CdS allo scopo di garantire la qualità della didattica e dei servizi ad essa correlati.

Sempre in tema di **trasparenza delle informazioni**, il PQA ha predisposto un *format* riferito ad un modello di documento-verbale da redigere in occasione di una *Consultazione pubblica con le organizzazioni rappresentative, a livello nazionale e internazionale, della produzione di beni e servizi, delle professioni*, quale adempimento obbligatorio previsto dalla normativa ministeriale e dai Documenti ANVUR. Tale *format*, unico per tutti i CdS dell'Ateneo, ha consentito l'inserimento di informazioni pertinenti e coerenti, dirette a rappresentare al meglio l'esistenza di un costante dialogo tra territorio ed Università, ponendo in evidenza la reale esigenza territoriale dei profili professionali richiesti, di cui l'Ateneo dovrà tenere conto al momento della presentazione della propria potenziale offerta formativa.

Infine, nell'ambito del **processo legato al monitoraggio di un CdS**, come contemplato dal sistema AVA, il PQA ha predisposto un *format* di documento finalizzato alla stesura della Relazione annuale a cura della Commissione paritetica docenti studenti, così come previsto dal D.Lgs.vo 19/2012. Attraverso il *format* si è proceduto ad omogeneizzare le informazioni riportate nelle Relazioni, garantendo in tal modo una coerenza di contenuti rispetto ai compiti e alle funzioni proprie della Commissione Paritetica Docenti Studenti.



✓ **Monitoraggio dei Corsi di Studio - Audizioni**

Nel 2017 il Nucleo di Valutazione, di concerto con il Presidio di Qualità, ha proceduto ad effettuare un'analisi dei risultati riportati nelle schede di *monitoraggio annuale degli indicatori di valutazione periodica*, forniti dall'ANVUR su tutti i CdS offerti dall'Ateneo, al fine di valutarne il funzionamento qualitativo e l'efficacia dei percorsi formativi.

Gli indicatori prescelti (secondo la fonte della SUA-CDS) hanno interessato principalmente la *carriera degli studenti in itinere*. Il PQA ne ha valutato l'andamento generale nel triennio di riferimento (2013, 2014, 2015) e confrontato i dati con quelli relativi ad altri CdS afferenti alla medesima classe, presenti in un'area geografica definita *macroregione*, sulla base dei parametri di seguito indicati:

- ✓ Percentuale di laureati entro la durata normale dei corsi;
- ✓ Percentuale di CFU conseguiti al I anno su CFU da conseguire;
- ✓ Percentuale di abbandoni del CdS tra il I e il II anno.

Per ciascun Dipartimento il PQA ha individuato almeno due Corsi di Studio tra quelli che hanno evidenziato particolari criticità e quelli che hanno avuto, invece, una connotazione positiva. In ragione dei predetti indicatori sono stati selezionati n. 17 CdS, tra cui anche quelli di recente istituzione/attivazione, al fine di effettuare un monitoraggio generale. Si riportano di seguito i CdS interessati:

- Ottica e Optometria (L-30), Matematica (LM-40); Economia e Finanza (L-33), Economia Aziendale (L-18), Ingegneria dell' Informazione (L-8), Ingegneria Civile (LM-23), Biotecnologie (L-2), Biologia (LM-6), Giurisprudenza (LM-G/01), Beni Culturali (L-1), Patrimonio Culturale Europeo, Media digitale e Società dell'Informazione (LM-43), Diagnostica dei Beni Culturali (LM-11), Scienza e Tecnica della Mediazione Linguistica (L-12), Lettere Moderne (LM-14), Progettazione e Gestione delle Politiche e dei Servizi Sociali (LM-87), Scienze della Formazione Primaria (LM-85 bis), Sociologia e Ricerca Sociale (LM-88).

Si è proceduto, quindi, ad organizzare un piano delle audizioni dei CdS, convocando i referenti di AQ, i responsabili della gestione dei CdS ed i responsabili delle strutture (Facoltà e Dipartimenti) a cui fanno riferimento i CdS interessati. Nell'ambito di tali audizioni, si sono discussi i seguenti argomenti:

- analisi degli indicatori riferiti alla carriera degli studenti *in itinere*;
- discussione del documento di autovalutazione, elaborato dal CdS su richiesta del NVA/PQA, sul possesso dei requisiti di qualità (indicatore R-3) e successivo confronto con le informazioni inserite nella SUA-CDS;
- aspetti da migliorare o attività da intraprendere ai fini del miglioramento della qualità della didattica.

Nel corso del 2017 si è proceduto a convocare anche i seguenti Corsi di Studio per i quali erano state evidenziate particolari criticità nella *Relazione annuale della Soddisfazione degli studenti* (a.a. 2014/15), redatta dal Nucleo di Valutazione nell'anno 2016:

- ✓ Scienze della Comunicazione L-20;
- ✓ Lettere Classiche LM-15;
- ✓ Traduzione tecnico scientifica e interpretariato LM-94;
- ✓ Biotecnologie L-2;
- ✓ Scienze e Tecnologie per l'Ambiente.

Nel corso di tali audizioni, alla presenza: del Preside di Facoltà, del Presidente del Consiglio Didattico, del Coordinatore delle Commissioni paritetiche docenti-studenti, del Manager Didattico, dei Referenti di AQ del CdS e di un Rappresentante degli Studenti, sono stati trattati i seguenti argomenti:

- consessi all'interno dei quali sono stati discussi ed esaminati i dati relativi alla soddisfazione degli studenti;



- analisi delle cause che hanno determinato il calo della performance del CdS;
- se è stato elaborato un piano di intervento specifico da parte del Consiglio Didattico per il superamento di tali criticità.

2. Processo AVA - Monitoraggio Relazione annuale CPDS e Scheda di Monitoraggio CdS

2.1. Relazione annuale delle CPDS

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 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 anche proposte che consentano agli Organi di competenza di migliorare la qualità e l'efficacia dei percorsi formativi.

Con il recente aggiornamento delle Linee Guida AVA in tema di Accredimento periodico di sede e dei Corsi di studio universitari effettuato nel mese di agosto, l'ANVUR non ha proposto un *format* da utilizzare per la Relazione annuale della CPDS, ma ha lasciato autonomia agli Atenei per la definizione di modelli che consentano di documentare al meglio l'analisi sul CdS interessato. Consapevole di tali indicazioni il PQA, nella seduta del 26 ottobre 2017 di cui al verbale n. 12, ha approvato un *format* di documento che è stato successivamente inoltrato ai Presidenti dei Consigli Didattici, ai Coordinatori delle Commissioni paritetiche, ai referenti di AQ Dipartimentale, ai Manager Didattici delle Facoltà (prot. n. 102793 del 2.11.2017), al fine di consentire l'adozione di un modello omogeneo e comune tra tutti CdS attivati nell'Ateneo.

Una volta ultimate le Relazioni annuali elaborate dalle CPDS per l'anno 2017, il PQA ha proceduto al relativo *monitoraggio*, per valutare la coerenza dei processi di valutazione interna (AQ) individuati dalle medesime Commissioni, rispetto alle azioni per il miglioramento dei livelli di qualità, di efficacia e di efficienza dei percorsi formativi, affinché tale documento-relazione potesse venire utilizzato come utile strumento di controllo e implementazione del CdS. Il risultato di dette attività è rinvenibile nei verbali n. 12 e n. 13, rispettivamente del 26 ottobre e del 1° dicembre 2017. A conclusione della disamina, il PQA ha segnalato, a mezzo email, gli interventi correttivi o migliorativi sui testi delle Relazioni ai soli Coordinatori delle CPDS che si rendevano necessari. A seguito del monitoraggio finale, le Relazioni corrette, integrate e conformi alla normativa AVA, nel rispetto della nuova scadenza fissata dal Ministero (31 gennaio 2018), sono state inserite dall'Ufficio Accredimento e Qualità nel portale AVA SUA-CdS e messe a disposizione del Nucleo di Valutazione di Ateneo e del Senato Accademico come previsto dall'art. 13 c.3 del DLgs n. 19/2012 (nota prot. n. 5457 del 18.01.2017).

Altra attività che ha visto fortemente impegnato il Presidio della Qualità sono le risposte fornite dal Presidio alle proposte dalle Commissioni Paritetiche, finalizzate al superamento delle criticità riscontrate, a seguito del monitoraggio del quadro F2 della Relazione annuale redatta per l'anno 2016.

L'analisi è stata condotta per i Corsi di Laurea in Beni Culturali, Filosofia, Lettere, Lingue, Culture e Letterature Straniere, "Scienza e Tecnica della Mediazione Linguistica", "Archeologia", "Lettere Moderne", "Lettere Classiche", "Lingue Moderne, Letterature e Traduzione", "Patrimonio Culturale Europeo, Media Digitali e Società", "Scienze Filosofiche", "Traduzione Tecnico- Scientifica e Interpretariato" (nota prot. n.37257 del 10.5.2017); per i corsi di Laurea in Ingegneria Industriale, Ingegneria Meccanica e in Materials Engineering and Nanotechnology (prot. n. 37261 del 10.5.2017); per i corsi di laurea in Sociologia, Scienza e Tecniche Psicologiche, Servizio Sociale, Sociologia e Ricerca Sociale, Metodologia dell'Intervento Psicologico (prot. n. 37262 del 10.5.2017); corsi di laurea in "Economia Aziendale", "Economia e Finanza", "Economia", "Finanza e Assicurazione", "Gestione delle attività Turistiche e Culturali, Management Aziendale" (prot. n. 37265 del 10.5.2017); corsi di laurea in " Scienze Biologiche", "Scienze e



Tecnologie per l'ambiente", "Biologia ed Ecologia Costiera e Marina", "Biotecnologie Mediche e Nanotecnologie", "Fisica", "Scienze Ambientali" (prot. n. 37267 del 10.5.2017).

2.2. Scheda di monitoraggio dei CdS

Nell'ambito dei processi di autovalutazione annuali e periodici diretti a verificare la corrispondenza tra obiettivi di apprendimento di un CdS prefissati e risultati conseguiti, una menzione specifica va assegnata al Monitoraggio Annuale e al Riesame Ciclico, che rappresentano la documentazione di autovalutazione per mezzo della quale possono essere adottati opportuni interventi correttivi e di miglioramento.

A tal fine, il PQA ha fornito indicazioni dettagliate circa la compilazione della *scheda di monitoraggio annuale* per l'anno 2016, da effettuarsi secondo la nuova modalità *on line* attraverso la banca dati SUA - CdS 2016. Si è consigliato di far riferimento agli indicatori di valutazione periodica e si è sottolineata la necessità di basare il commento sugli indicatori ritenuti rilevanti rispetto agli obiettivi formativi del Corso (nota prot. n. 69302 del 17.07.2017). Inoltre, è stato fortemente suggerito il confronto con gli indicatori riferiti ad altri CdS appartenenti alla stessa classe e presenti nella medesima area geografica o a livello nazionale.

All'esito dell'inserimento dei commenti nella scheda (adempimento curato dai Gruppi di Riesame), il PQA, nella seduta del 26 ottobre 2017 di cui al verbale n. 12, ha effettuato un monitoraggio delle informazioni inserite al fine di verificare l'effettiva coerenza con quanto richiesto dai Documenti ANVUR. Inoltre, con la collaborazione dei Referenti di AQ dei Dipartimenti, sono stati contattati a mezzo e-mail alcuni Presidenti dei Consigli Didattici ai quali è stato richiesto di riformulare il commento inserito poiché risultava privo di qualunque analisi critica.

Infine, sempre nell'ambito delle azioni di monitoraggio sugli indicatori quantitativi della SUA-CDS, il PQA, nella seduta dell'8 Maggio 2017 di cui al verbale n. 11, unitamente al Delegato alla Didattica, Prof. Attilio Pisanò, ha approfondito la disamina dei criteri individuati da ANVUR in relazione agli indicatori messi a disposizione delle Università, al fine di meglio valutare la performance dei CdS dell'Ateneo e di diffondere l'informazione tra coloro che hanno la responsabilità dei percorsi formativi.

3. Monitoraggio informazioni Sez. SUA- CdS

Per i **Corsi di Studio già accreditati e da attivarsi nell'a.a. 2017/2018**, il Presidio ha avviato un'attenta azione di monitoraggio ed ha programmato (verbale n. 1 del 12/1/2017 e n. 5 del 16/3/2017) interventi specifici al fine di migliorare i contenuti delle informazioni da prevedere nell'ambito della sezione "qualità" della SUA-CdS 2017. Qui di seguito riportiamo gli ambiti di intervento riferiti ai riquadri della SUA-CdS.

A1.b "Consultazione con le organizzazioni rappresentative, a livello nazionale e internazionale, della produzione di beni e servizi, delle professioni"

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. Anche in ragione, quindi, della valutazione a cui sarà sottoposto il nostro Ateneo ai fini dell'accreditamento periodico di Sede e dei Corsi di Studio da parte delle CEV, alle quali sarà demandata l'analisi puntuale dei dati inseriti nella SUA-CdS, si è evidenziata l'assoluta importanza di un aggiornamento dei contenuti relativi al riquadro A1.b "Consultazione con le



organizzazioni rappresentative, a livello nazionale e internazionale, della produzione di beni e servizi, delle professioni". A tal fine, è stato chiesto ai Presidenti dei Consigli Didattici e ai Presidi di Facoltà – per quella parte dei CdS per i quali si è resa necessaria una nuova consultazione – di voler avviare ogni azione opportuna ad attivare nuove consultazioni con le organizzazioni rappresentative sul territorio, utilizzando il *format* che è stato predisposto secondo una logica che presuppone degli aggiornamenti ogniqualvolta le consultazioni risultino anacronistiche o non adeguate (nota prot. n. 10654 del 15.02.2017 e prot. n. 24767 del 22.03.2017).

B.3 “Docenti titolari di insegnamento”

Al fine di garantire un corretto servizio agli studenti e, conseguentemente, migliorare il requisito di qualità richiesto per l’accreditamento periodico, si è chiesto (nota n. 24767 del 22/3/2017) ai referenti responsabili della gestione del CdS di aggiornare il quadro B3 “Docenti titolari di insegnamento” della SUA-CdS in modo che, anziché rinviare al sito della Facoltà, fosse inserito al suo interno il collegamento diretto al *link* che conduce alla pagina del docente. Ciò consente di assicurare una maggiore trasparenza e diffusione delle informazioni ivi contenute: programma del corso, orario di ricevimento studenti, organizzazione dell’insegnamento (ore lezione frontale, ore dedicate ad attività di esercitazione o di laboratorio etc.), testi consigliati/raccomandati, criteri/regole/procedure per l’esame di profitto.

B.6 “Opinione degli studenti” e B7 “Opinione dei laureati”

Tra le attività del PQA va evidenziato l’inserimento all’interno del riquadro B.6 e B.7 della SUA-CdS dei dati sulla rilevazione dell’opinione degli studenti (anno accademico 2015/16) e quelli sul profilo dei laureati per l’anno 2016. L’indagine sull’opinione degli studenti, frequentanti e non, è stata elaborata dal PQA che ha potuto usufruire in via sperimentale di una nuova piattaforma informatica d’Ateneo che verrà illustrata più avanti (§ 3.1), ai fini di una più evoluta, completa e rapida diffusione dei dati. Nel riquadro B.6 è stato quindi inserito il collegamento informatico alla piattaforma che ha permesso l’accesso ai dati per ogni singolo CdS. Le risultanze delle opinioni espresse dai laureati ed il profilo degli stessi, sono state elaborate dal Consorzio AlmaLaurea, il cui collegamento informatico tra la SUA-CdS, quadro B.7, e la Banca Dati AlmaLaurea è stato predisposto dal personale amministrativo di supporto al PQA.

Il PQA ha svolto, inoltre, il monitoraggio dei commenti inseriti, a cura dei Responsabili dei CdS, nei riquadri B.6 e B.7, quali sintesi delle riflessioni compiute dai Consigli Didattici e relative all’esito del sondaggio effettuato tra gli studenti ed i laureati dell’Università del Salento.

B.2 “Calendario e orario delle attività formative e date delle prove di verifica dell’apprendimento” e C.3 “Risultati della formazione”

Nell’ambito delle informazioni riferite ai quadri C e B.2, il Presidio (seduta del 28/7/2017) ha predisposto l’implementazione dei riquadri C.1, C.2 e C.3 (dati di ingresso, di percorso, di uscita; di efficacia esterna; opinione enti/imprese) e ha sollecitato (nota prot. n. 60313 del 29.06.2017) i Presidenti dei Consigli Didattici, i Referenti AQ Dipartimentali e i Manager Didattici ad aggiornare i dati della sezione B.2 (b.2.a, b.2.b, b.2.c) 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.

D.1 “Struttura Organizzativa e Responsabilità a livello di Ateneo”, D.2 “Organizzazione e responsabilità della AQ a livello di Corso di Studio”, e D.3 “Programmazione dei lavori e scadenze di attuazione delle iniziative”

Le informazioni relative all’organizzazione del sistema di AQ di un Ateneo – uno dei principali *requisiti di qualità* previsti per l’accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio – rientrano nei quadri D.1 “Struttura Organizzativa e Responsabilità a livello di Ateneo”, D.2 “Organizzazione e responsabilità della AQ a livello di Corso di Studio” e D.3 “Programmazione dei lavori e scadenze di attuazione delle iniziative” .



Il PQA ha curato l'implementazione dei contenuti riferiti al quadro D.1 in relazione al nuovo *Documento di indirizzo e organizzazione del sistema di assicurazione della qualità di Ateneo*, approvato con delibera del CdA n. 113 dell'8.05.2017 su parere favorevole del Senato Accademico. I Responsabili della gestione dei CdS hanno completato le sezioni D.2 e D.3 grazie alla diffusione di *format* specifici predisposti dal PQA, che hanno garantito la correttezza delle informazioni. All'interno dei *format* sono stati posti in evidenza il ruolo e compiti principali affidati agli attori coinvolti nel processo di assicurazione della qualità, quali il Presidente del CdS, il Gruppo di Riesame, la Commissione paritetica docenti-studenti per il riquadro D.2, mentre all'interno del quadro D.3 sono state elencate la tipologia di attività da pianificare per il miglioramento dell'AQ del CdS.

Per i **Corsi di Studio di nuova istituzione e da accreditare**, il Presidio ha avviato una profonda azione di monitoraggio ed ha programmato (verbale n. 9 del 28/7/2017 e n. 13 del 1/12/2017) interventi specifici anche mediante la messa a disposizione di modelli di documenti da utilizzarsi nel processo di accreditamento. E' bene considerare che l'azione del PQA ha trovato riscontro sia per i nuovi CdS che sono stati attivati nell'a.a. 2017/18, sia per quelli proposti per l'a.a. 2018/19.

Nell'ambito dei Corsi di Studio di nuova istituzione, da attivarsi nell'a.a. 2018/19 (L-22 Scienze Motorie e dello Sport, L-18 Management Digitale e LM-90 Governance - Euromediterranea delle Politiche Migratorie), il PQA ha proceduto ad effettuare una duplice analisi, amministrativa e di controllo dei requisiti previsti per l'accREDITAMENTO iniziale, in ossequio al disposto della delibera del S.A. n. 180 del 21 novembre 2017. Sotto il profilo amministrativo, il monitoraggio è consistito nella verifica degli atti amministrativi a supporto dell'istituzione dei Corsi di Studio quali: delibere del Consiglio di Dipartimento proponente, eventuali accordi/convenzioni con altri Atenei, documento di progettazione, verbale di consultazione degli *stakeholders*, Ordinamento e Regolamento Didattico. Nel rispetto della normativa sono stati analizzati i *requisiti di qualità* con particolare riferimento *all'indicatore R.3* e verificate le informazioni disponibili nella documentazione presentata inerenti la trasparenza, la docenza, i limiti alla parcellizzazione delle attività didattiche e della diversificazione dei CdS, le risorse strutturali (nota prot. n. 141187 del 11.12.2017).

Sono state fornite a tutti i Responsabili delle Strutture dipartimentali, indicazioni attraverso la redazione e diffusione di un *format* per la progettazione e presentazione di un CdS di nuova istituzione (nota prot. n. 102970 del 2.11.2017 e 83637 del 15.09.2017). Tale documentazione richiama la redazione del Documento di progettazione del CdS che ha la funzione di integrare la scheda SUA-CdS a fronte della pubblicazione delle nuove *Linee Guida per l'AccREDITAMENTO iniziale dei CdS di nuova attivazione da parte delle CEV*. I relativi modelli di presentazione e progettazione di un Corso di Studio di nuova istituzione sono stati diffusi, altresì, ai Direttori di Dipartimento, ai Presidi di Facoltà, ai Referenti AQ Dipartimentali.

Nell'ambito dei Corsi di Studio di nuova istituzione da attivarsi nell'a.a. 2017/18 (L-3 Discipline delle Arti, della Musica, e dello Spettacolo, L-15 Manager del Turismo, L-25 Viticoltura ed Enologia), il PQA aveva già svolto buona parte dell'azione di monitoraggio nell'anno 2016, pertanto, solo per il CdS in "Viticoltura ed Enologia" (L-25) come si evince dal verbale n. 2 del 17 gennaio 2017 si era provveduto a segnalare la necessità di rettificare i contenuti del riquadro D.2 considerato che le informazioni inserite non erano del tutto aderenti alle indicazioni riportate nei Documenti ANVUR.

3. Valutazione della didattica - Rilevazione opinione studenti e docenti

I documenti ANVUR identificano la rilevazione dell'opinione degli studenti 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 stati:

- 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 le azioni correttive concrete e i tempi, i modi e i responsabili per la loro realizzazione;
- Porre la Commissione Didattica Paritetica docenti-studenti nelle condizioni di poter esplicitare i propri compiti di monitoraggio, anche al fine di 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.

Alla luce di tali premesse e a conclusione dell'indagine avvenuta a febbraio 2017 riferita all'a.a. 2015/16 (nota n. 4782 del 21/1/2016), si è proceduto al monitoraggio e all'analisi degli esiti della rilevazione delle opinioni degli studenti (verbale n. 5 del 16/3/2017).

In data 21 aprile 2017, il Nucleo di Valutazione ha reso nota la *Relazione annuale* relativa alla soddisfazione degli studenti frequentanti per l'a.a. 2015/2016 che rappresenta un valido strumento per monitorare l'efficacia della didattica. Il PQA ritiene che le valutazioni espresse da un Organo esterno come il Nucleo dovrebbero essere oggetto di attenta analisi e approfondimento da parte di tutti gli attori coinvolti nel processo di AQ di un CdS. Per tale ragione, e nell'ottica del continuo miglioramento della didattica e dei servizi offerti, la predetta *Relazione* è stata trasmessa ai Direttori di Dipartimento, ai Presidenti dei Consigli Didattici, ai Presidi di Facoltà, ai Gruppi di Riesame/Qualità della Didattica, ai Coordinatori delle Commissioni paritetiche docenti-studenti, in data 28/4/2017 con nota n. 34786, insieme agli esiti elaborati dal PQA per ogni singolo CdS. I risultati delle rilevazioni riferite ai singoli insegnamenti sono stati trasmessi così come previsto dalle *Linee Guida* ANVUR per l'accreditamento periodico delle sedi e dei CdS. Infine, si è proceduto a trasmettere a ciascun docente, titolare di insegnamento, i report relativi alla soddisfazione espressa dagli studenti su ciascun insegnamento con l'indicazione dei criteri utilizzati per la rilevazione (nota prot. n. 34416 del 27.04.2017).

Il PQA ha disposto ed organizzato, inoltre, specifici incontri con i Direttori di Dipartimento, i Presidi, i Manager Didattici e i Presidenti dei CdS interessati, nonché con i Coordinatori delle Commissioni paritetiche per discutere degli esiti della rilevazione dell'opinione degli studenti a.a. 2015/16. In quegli incontri è stato illustrato ed approfondito il funzionamento ed i compiti del Sistema AVA (note prot. 59412 del 28.06.2017, prot. 35893 del 4.05.2017, 42035 del 25.05.2017, prot. 42228 del 26.05.2017, prot. 42001 del 25.05.2017, prot. 41887 del 25.05.2017), in considerazione del peso rivestito dalla procedura quale requisito di qualità per l'accreditamento periodico dei Corsi di Studio.

Sulla falsariga di quanto già avviato negli anni passati, il Presidio ha continuato nell'iniziativa di acquisire i dati parziali per l'annualità accademica 2016/17, in quanto l'aver potuto disporre dell'opinione degli studenti, anche se non definitiva, ha consentito ai Responsabili del CdS e ai docenti di orientare meglio le loro iniziative e di apportare eventuali accorgimenti correttivi per il miglioramento della qualità dei percorsi formativi prima dell'inizio del nuovo anno accademico (2017/18).



3.1. Creazione della piattaforma informatica per la rilevazione delle opinioni degli studenti

Gli esiti della rilevazione sono stati messi a disposizione dei Direttori dei Dipartimenti e dei Presidenti dei Consigli Didattici (nota n. 98747 del 18/10/2017) utilizzando per la prima volta e in via sperimentale la **piattaforma informatica** consultabile al seguente indirizzo: <https://presidiodellaqualita.unisalento.it>. Tale piattaforma, appositamente creata in *house*, ha permesso all'Ateneo di non investire risorse finanziarie grazie al lodevole lavoro svolto dal personale tecnico-amministrativo di supporto al PQA in servizio presso l'Ufficio Accreditamento e Qualità (Dott.sse Simona D'Amato e Sofia Quarta) e dal referente informatico (Sig. Massimo Quarta). Al riguardo è bene ricordare che in Italia sono presenti società di *spin off* che hanno stipulato contratti con molteplici Università per l'acquisto di specifici, costosi *software* ai fini della gestione dei dati sulla valutazione della didattica.

Si rileva che l'adozione di tale piattaforma ha permesso di eliminare definitivamente l'uso della carta, soprattutto nella trasmissione degli esiti (ai vari Responsabili istituzionali dei CdS, agli attori dell'AQ ed a tutti i docenti titolari di insegnamento) ed ancora più rilevanti sono stati i seguenti benefici:

- gestione e visualizzazione semplificata dei dati nella forma aggregata e non aggregata;
- illustrazione grafica degli esiti finali della rilevazione per una migliore valutazione complessiva;
- comparazione immediata dei dati riferiti ai singoli CdS tra quelli presenti nello stesso Dipartimento e nell'Ateneo;
- comparazione immediata dei dati con gli anni accademici precedenti;
- accesso riservato agli attori del sistema AVA (CPDS, Gruppi di Riesame/qualità, Presidenti Cd, Direttori di Dip.to) ai dati disaggregati riferiti alla opinione sui singoli insegnamenti;
- aggiornamento continuo del sistema e immediata visualizzazione dei dati anche nella fase in cui il processo di rilevazione risulta ancora aperto.

3.2. Questionari

Nel mese di settembre 2017 (seduta n. 11 del 25/9/2017) sono state avviate le procedure per la rilevazione dell'opinione studenti e docenti nell'ambito degli insegnamenti attivati per l'a.a. 2017-2018 (nota prot. n. 100004 del 23.10.2017). Sono state previste tre tipologie di questionari: studenti frequentanti (per coloro che dichiarano una frequenza superiore al 50% delle ore di lezione), studenti non frequentanti (per coloro che dichiarano una frequenza minore del 50% delle ore di lezione), docenti (responsabili di insegnamento). Si è anche consentito agli studenti stranieri di poter esprimere la propria opinione sul Corso frequentato mediante un questionario che fosse disponibile anche in lingua inglese. I quesiti previsti all'interno del questionario 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.

Si è proceduto ad introdurre alcune modifiche alle schede studenti e in particolare:

- Sono state rese non obbligatorie le risposte riferite ai quesiti posti agli studenti come "suggerimenti";
- Come si è detto, tutti i quesiti posti agli studenti sono stati tradotti anche in lingua inglese;
- La risposta relativa alle eventuali attività didattiche integrative, se presenti, è stata resa opzionale.



Sempre nell'intento di incrementare il numero di questionari compilati, considerata l'importanza rivestita dell'opinione degli studenti, il Presidio nella seduta del 12 gennaio 2017 e del 25 settembre 2017 ha approvato le *Linee Guida sulla Valutazione della Didattica a.a. 2016/17*, divulgandole successivamente ai Presidi di Facoltà, ai Presidenti dei Consigli Didattici, ai componenti delle Commissioni paritetiche docenti-studenti, nonché ai componenti dei Gruppi di Riesame al fine di diffondere le corrette informazioni sulle modalità di rilevazione (nota prot. n. 6577 del 30.01.2017 e nota prot. n. 100004 del 23.10.2017).

4. Rilevazione opinione Aziende/Enti

Sempre al fine di assicurare il miglioramento dell'attività didattica, il PQA ha richiesto il *feedback* delle aziende/enti/imprese convenzionate con l'Ateneo per verificare l'esito dei tirocini espletati dagli studenti/laureati dei corsi di studio attivati presso l'Università in un arco temporale di riferimento tra il 16 settembre 2016 e il 13 settembre 2017. Essendo il sondaggio un adempimento obbligatorio previsto dalla Scheda SUA-CdS, sezione qualità quadro C.3, 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 settembre 2016 avessero avviato nuovi tirocini. Il questionario è stato somministrato a 924 aziende presso le quali è stato svolto un tirocinio.

Il sondaggio ha chiaramente avuto l'obiettivo di individuare punti di forza e di 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 2017, 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 triennale e magistrale. 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, del Rapporto di riesame e per gli incontri dei Consigli Didattici.

Nel 2017 il PQA, in considerazione di alcune criticità che sono emerse inerenti alla gestione *on line* dei tirocini, ha sottolineato l'urgenza di apportare opportune modifiche al Sistema, *in primis* la compilazione obbligatoria del questionario di soddisfazione da parte del soggetto ospitante. A tal fine è stato costituito un Gruppo di Lavoro di Ateneo a cui è stato affidato l'incarico di implementare il portale Tirocini *on line* al fine di garantirne una sua maggiore efficacia ed efficienza, considerato che tra i requisiti previsti ai fini dell'accreditamento periodico della sede e dei corsi di studio da parte dell'ANVUR rientrano i dati sulla valutazione delle aziende e degli enti che hanno ospitato studenti/laureati tirocinanti (nota prot. n. 84290 del 18.09.2017). Tra le principali modifiche vi è quella di aver consentito all'Azienda di attivare l'*upload* nel sistema e la relativa stampa della *Relazione finale* e del *Registro presenze* soltanto alla fine dell'espletamento del tirocinio, e dopo aver compilato il questionario di soddisfazione richiesto dall'Università. In tal modo si potrà assicurare un maggior numero di questionari compilati.

Conclusioni

Si fa presente che tutte le attività complessivamente svolte per il 2017 sono in gran parte rinvenibili *on line* sul sito web di Ateneo: <https://www.unisalento.it/presidio-della-qualita-di-ateneo>, e nei verbali delle riunioni del Presidio, documenti redatti da tale Organo, anch'essi pubblicati nell'apposita sezione del sito web.

Il PQA ha voluto prestare una particolare attenzione alla divulgazione delle informazioni sull'attività generale e sulle singole azioni poste in essere nel corso dell'anno. Per questo scopo sono state create nuove sezioni e cartelle all'interno del sito web per garantire una maggiore trasparenza, nonché per perseguire l'obiettivo di supportare i referenti e i responsabili dell'AQ di ciascun Corso di Studio negli adempimenti previsti dal sistema AVA, assicurando in



tal modo un corretto e continuo flusso informativo/comunicativo tra PQA e CdS. Per meglio supportare la capacità di gestione dei documenti pubblici ci si è avvalsi anche della piattaforma informatica *Alfresco*", già presente nell'Ateneo, nella quale sono stati fatti confluire tutti i documenti utili per il processo di assicurazione della qualità dei Corsi di Studio. Si è provveduto, infine, a creare un'ulteriore cartella contenente i documenti riconducibili alla qualità della ricerca le cui attività erano in precedenza assegnate all'Osservatorio della Ricerca e oggi di competenza del PQA secondo quanto prescritto dall'emanazione del nuovo Statuto.