

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

**Riesame periodico del Sistema di
Assicurazione della Qualità di
Ateneo
2024**



Sommario

LINEE GUIDA E PREMESSA METODOLOGICA.....	3
Finalità del Riesame del Sistema di Assicurazione della Qualità	3
Attori coinvolti nel processo di Riesame del Sistema di Assicurazione della Qualità	3
Periodicità del Riesame del Sistema di Assicurazione della Qualità.....	3
Modalità di svolgimento del Riesame del Sistema di Assicurazione della Qualità ed esiti del processo	4
RAPPORTO DI RIESAME.....	6
GRUPPO DI RIESAME - GdR	6
AMBITO A – STRATEGIA, PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE	7
PdA A.2 – Architettura del Sistema di Governo e di Assicurazione della Qualità dell’Ateneo	7
PdA A.3 - Sistema di monitoraggio delle politiche, delle strategie, dei processi e dei risultati.....	7
PdA A.4 - Riesame del funzionamento del sistema di Governo e di Assicurazione della Qualità dell’Ateneo	7
PdA A.5 - Ruolo attribuito agli studenti.....	7
AMBITO B - GESTIONE DELLE RISORSE - B.1 RISORSE UMANE.....	19
PdA B.1.1 - Reclutamento, qualificazione e gestione del personale docente e di ricerca	19
PdA B.1.2 - Reclutamento, qualificazione e gestione del personale tecnico-amministrativo	19
AMBITO B - GESTIONE DELLE RISORSE - B.3 STRUTTURE	19
PdA B.3.2 Adeguatezza delle strutture e infrastrutture edilizie per la didattica, la ricerca e la terza missione/impatto sociale	19
AMBITO B - GESTIONE DELLE RISORSE - B.5 GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E DELLA CONOSCENZA	19
PdA B.5.1 Gestione delle informazioni e della conoscenza	19
AMBITO C – ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ.....	23
PdA C.1 - Autovalutazione, valutazione e riesame dei CdS, dei Dottorati di Ricerca e dei Dipartimenti con il supporto del Presidio della Qualità.....	23
PdA C.2 - Monitoraggio del Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo	23
ACRONIMI.....	33
ACRONIMI DEI DIPARTIMENTI.....	34



LINEE GUIDA E PREMESSA METODOLOGICA

Finalità del Riesame del Sistema di Assicurazione della Qualità

Come previsto dalle “*Linee Guida per il Sistema di Assicurazione della Qualità negli Atenei*” (approvate con Delibera del Consiglio Direttivo ANVUR n. 26 del 13 febbraio 2023 e revisionate con Delibera del Consiglio Direttivo ANVUR n. 62 del 4 aprile 2024), il funzionamento del Sistema di Assicurazione della Qualità (SAQ) è periodicamente aggiornato, grazie all’analisi delle informazioni raccolte ai diversi livelli dalle strutture responsabili di AQ (Assicurazione della Qualità) e al contributo di docenti, ricercatori, personale tecnico-amministrativo, studenti e dottorandi di ricerca¹. Al fine di monitorare l’effettiva realizzazione delle proprie politiche e strategie, gli Organi di Governo prendono in considerazione gli esiti del riesame e attuano le azioni di miglioramento.

Il “*Glossario dei termini e dei concetti chiave utilizzati nei processi di Assicurazione della Qualità in AVA3*” (aggiornamento del 4/11/22) definisce il “**riesame**” come la “**determinazione dello stato di un sistema, di un processo, di un prodotto, di un servizio o di un’attività**”. In particolare, il “**Riesame del Sistema di AQ**” consiste nell’**insieme delle attività svolte** dal Sistema di Governo con il supporto del Presidio della Qualità e del Nucleo di Valutazione, ciascuno per le proprie competenze, **per determinare l’idoneità, l’adeguatezza e l’efficacia del Sistema di Assicurazione della Qualità per conseguire gli obiettivi stabiliti**.

Attori coinvolti nel processo di Riesame del Sistema di Assicurazione della Qualità

- **Sistema di Governo dell’Ateneo**: rappresentato dagli Organi di Governo previsti dallo Statuto, nonché dal Direttore Generale coadiuvato dal Comitato di Direzione e dai Collaboratori/Delegati del Rettore; ha la responsabilità di predisporre e aggiornare una serie di documenti, tra cui i documenti di Riesame del Sistema di Governo e del Sistema di Assicurazione Qualità.
- **Presidio della Qualità (PQ)**: attiva ogni iniziativa utile per promuovere la cultura della qualità e supporta le strutture dell’Ateneo nella costruzione dei processi per l’Assicurazione della Qualità e delle relative procedure. Svolge attività di supervisione e monitoraggio dell’attuazione delle procedure AQ a tutti i livelli. In tal senso, quindi, il PQ **ha il compito di supportare l’Ateneo per le attività di monitoraggio dei processi di AQ e per il riesame del Sistema di Governo e del Sistema di AQ**.
- **Nucleo di Valutazione (NuV)**: verifica la metodologia generale e valuta l’AQ complessiva dell’Ateneo. In particolare, ha il compito di valutare sistematicamente l’efficacia del Sistema di AQ, rilevando eventuali problemi, anche tenendo conto dei risultati delle attività di monitoraggio sull’efficacia del Sistema di AQ trasmessi dal PQ. Tali valutazioni, raccolte nella **Relazione annuale** redatta ai sensi degli artt. 12-14 del D.Lgs. 19/2012, devono essere trasmesse al PQ e al Sistema di Governo per il riesame del Sistema di Governo e del Sistema di AQ, e, **assieme al sistema di audizioni, rappresentano quindi il supporto che il NuV fornisce al complessivo processo di riesame**.

Periodicità del Riesame del Sistema di Assicurazione della Qualità

Come tutti i processi del Sistema di AQ, il riesame deve essere pianificato coerentemente con l’organizzazione dell’Ateneo e del proprio Sistema di AQ.

Come suggerito nel Glossario ANVUR, “la **periodicità** ‘naturale’ del Riesame del Sistema di AQ è annuale, con una collocazione nel periodo novembre-dicembre a valle della stesura della Relazione Annuale del Nucleo di Valutazione e di quella del PQ, e in tempo utile per attuare le modifiche conseguenti in occasione della definizione degli aggiornamenti del sistema di pianificazione

¹ Nel presente documento i termini relativi a persone sono riportati nella forma maschile al solo fine di garantire una migliore leggibilità del testo, ma si riferiscono indistintamente a tutti i generi.



strategica e del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) e, se necessario del Riesame del Sistema di Governo”.

Coerentemente con tali indicazioni, il Riesame del Sistema di AQ dell’Ateneo di Trieste viene **avviato annualmente a partire dal mese di novembre e si conclude prima dell’avvio del Riesame del Sistema di Governo**².

Modalità di svolgimento del Riesame del Sistema di Assicurazione della Qualità ed esiti del processo

Il riesame è documentato nel **Rapporto di Riesame del Sistema di AQ** che viene predisposto dal **Gruppo di Riesame** individuato dal Presidio della Qualità e approvato dal Presidio della Qualità in composizione plenaria.

Il Rapporto di Riesame del Sistema di AQ viene trasmesso al Rettore, che ne tiene conto ai fini della predisposizione del Rapporto di Riesame del Sistema di Governo, e sottoposto al Senato Accademico e al Consiglio di Amministrazione per la presa in carico delle azioni di miglioramento in esso contenute.

Rappresentano **elementi in ingresso** del processo di Riesame del Sistema di AQ dell’Ateneo di Trieste:

- lo stato delle azioni derivanti da precedenti riesami del Sistema di AQ;
- un’analisi del contesto e di eventuali cambiamenti nei fattori esterni ed interni rilevanti per il conseguimento degli obiettivi della qualità definiti dall’Ateneo, che tenga in considerazione anche l’adeguatezza delle risorse tangibili e intangibili (persone, strutture, formazione, ecc.) necessarie al loro perseguimento e al buon funzionamento del sistema, nonché l’analisi dei rischi e delle opportunità di miglioramento;
- il Rapporto ANVUR di accreditamento periodico e la relativa Relazione CEV (solo a seguito della visita di Accreditamento Periodico);
- la Relazione Annuale del Presidio della Qualità sullo stato del sistema di AQ e delle relative attività, con particolare riguardo agli eventuali aspetti da migliorare in essa evidenziati;
- la Relazione annuale del NuV, con particolare riguardo alle raccomandazioni in essa contenute;
- la valutazione espressa dal Nuv sul grado di efficacia delle azioni di miglioramento del Sistema di AQ implementate;
- i principali risultati delle rilevazioni delle opinioni dei portatori di interesse;
- gli esiti delle audizioni condotte dal Nuv con la partecipazione del Presidio della Qualità;
- l’andamento degli indicatori pertinenti degli ambiti A, B e C.

Per ogni Punto di Attenzione (PdA) e sottoinsieme di Aspetti da Considerare (AdC) pertinenti, il rapporto di riesame esplicita:

- a) la sintesi dei principali mutamenti rilevati dall’ultimo riesame e lo stato di avanzamento degli eventuali interventi correttivi (diretti a risolvere il problema contingente) e interventi di miglioramento (diretti a rimuovere la causa del problema) già intrapresi;
- b) l’analisi della situazione sulla base dei dati e delle informazioni disponibili, da cui emergano sinteticamente i principali punti di forza, i principali punti di debolezza o aspetti da migliorare.

Facendo seguito all’analisi condotta, gli **elementi in uscita** del Riesame del Sistema di AQ devono comprendere decisioni e azioni relative a:

² Tenuto conto dei tempi necessari all’adeguamento del Sistema di AQ al nuovo modello AVA3, i lavori per la prima edizione del Riesame del Sistema di AQ sono stati avviati nella seduta del PQ del 24/1/2024, a valle della presentazione della relazione del PQ e del NuV agli OOAA tenutasi nelle sedute del mese di dicembre 2023.



- opportunità di miglioramento del Sistema di AQ;
- esigenze di modifica al Sistema di AQ;
- risorse necessarie.

Pertanto, gli interventi correttivi e gli interventi di miglioramento esplicitati nel punto c) di ogni sezione del rapporto di riesame costituiscono il **Piano di Azioni per il miglioramento del Sistema di AQ**.



RAPPORTO DI RIESAME

GRUPPO DI RIESAME - GdR

Ruolo	Nominativi dei Componenti
Collaboratore del Rettore per l'Area Qualità - Presidente del PQ	<ul style="list-style-type: none"> Gianpiero Adami – Coordinatore del GdR
Rappresentanti del PQ (componenti del PQ ristretto)	<ul style="list-style-type: none"> Paolo Edomi - Collaboratore del Rettore per l'Area Didattica e Politiche per gli studenti e il diritto allo studio Alessandro Baraldi - Collaboratore del Rettore per l'Area Ricerca scientifica e dottorati di ricerca Caterina Falbo - Collaboratrice del Rettore per l'Area Terza missione e divulgazione scientifica Ilaria Micheli – Delegata del Rettore a Ricerca scientifica area umanistica e cooperazione allo sviluppo Barbara Campisi - Delegata AQ DEAMS Enrico Sartor – Direttore Area dei Servizi Istituzionali Raffaella Di Biase - Responsabile dell'US QSS Alessandro Saltarin – Componente studente
Altri soggetti consultati (delegati AQ di Dipartimento, componenti del PQ plenario)	<ul style="list-style-type: none"> Alessio Enzo - Delegato AQ DSCF Ballerini Luca - Delegato AQ IUSLIT Cescutti Paola - Delegata AQ DSV Morgante Alberto - Delegato AQ DF Piras Tiziana - Delegato AQ DISU Posocco Paola - Delegato AQ DIA Zago Moreno - Delegato AQ DISPES Zanetti Michela - Delegato AQ DSMCS

Il Gruppo di Riesame si è riunito, per la discussione degli argomenti riportati nei quadri delle sezioni di questo Rapporto di Riesame, operando come segue:

Data incontro	Argomenti trattati / Ordine del giorno
25/3/2024	Riunione PQ plenario: <ul style="list-style-type: none"> approvazione modello di Riesame del sistema di AQ richiesta ai Delegati AQ di Dipartimento di trasmettere, relativamente agli aspetti da considerare dell'ambito C, una sintetica autovalutazione (punti di forza/debolezza) e una proposta di possibili interventi di miglioramento, riflettendo su tali aspetti dal punto di vista dei rispettivi Dipartimenti resoconto del gruppo di lavoro incaricato della revisione delle Linee Guida del SAQ
22/4/2024	Riunione PQ plenario: <ul style="list-style-type: none"> condivisione del documento di Riesame del sistema di AQ dopo l'inserimento dei primi contributi dei dipartimenti (DSV, DIA, DSCF)
23-30/4/2024	Raccolta via mail di ulteriori contributi di analisi del SAQ da parte dei Dipartimenti (DISPES, DSMCS)
27/5/2024	Riunione PQ plenario: <ul style="list-style-type: none"> Discussione bozza rapporto di riesame SAQ e condivisione Punti di Forza/Punti di Debolezza (PF/PD) e azioni Approvazione del rapporto e delle azioni da intraprendere



AMBITO A – STRATEGIA, PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE

PdA A.2 – Architettura del Sistema di Governo e di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo

AdC A.2.2 - L'Ateneo possiede un modello organizzativo adeguato alla realizzazione delle politiche e strategie e si avvale di un Sistema di Assicurazione della Qualità (AQ) e di processi per l'attuazione delle proprie missioni.

L'Ateneo definisce e comunica in maniera chiara e trasparente ruoli, compiti, competenze, poteri decisionali e responsabilità delle proprie strutture organizzative.

AdC A.2.5 - Le strutture responsabili dell'assicurazione e valutazione della qualità interagiscono efficacemente fra loro e con gli organi accademici preposti alla didattica, alla ricerca, alla terza missione/impatto sociale e alle altre attività istituzionali e gestionali.

PdA A.3 - Sistema di monitoraggio delle politiche, delle strategie, dei processi e dei risultati

AdC A.3.1 - L'Ateneo predispone e implementa un efficace sistema di monitoraggio delle politiche, delle strategie, dei processi e dei risultati conseguiti, utilizzando strumenti e indicatori che comprendono almeno quelli predisposti dal Ministero e dall'ANVUR.

AdC A.3.2 - I risultati del monitoraggio vengono sistematicamente e approfonditamente analizzati a supporto del riesame e del miglioramento del Sistema di Governo e di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo.

PdA A.4 - Riesame del funzionamento del sistema di Governo e di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo

AdC A.4.2 - Il funzionamento del Sistema di Assicurazione della Qualità è periodicamente sottoposto a riesame interno con modalità e tempistiche che favoriscono il miglioramento della sua efficacia a supporto della pianificazione strategica.

AdC A.4.3 - Docenti, ricercatori, personale tecnico-amministrativo e studenti/dottorandi possono facilmente comunicare agli Organi di Governo e alle strutture responsabili dell'AQ le proprie osservazioni e proposte di miglioramento, anche attraverso le rilevazioni di cui ai punti B.1.1.6 e B.1.2.6.

AdC A.4.4 - Gli Organi di Governo, al fine di tenere sotto controllo l'effettiva realizzazione delle proprie politiche e strategie e di raggiungere gli obiettivi fissati, effettuano periodicamente il riesame del Sistema di Governo e di Assicurazione della Qualità, ne prendono in considerazione gli esiti e attuano le azioni di miglioramento necessarie.

Il Sistema di Governo assicura la diffusione dei risultati delle valutazioni e del riesame ai responsabili della gestione in qualità delle attività.

PdA A.5 - Ruolo attribuito agli studenti

AdC A.5.1 - L'Ateneo assegna agli studenti un ruolo attivo e partecipativo nelle decisioni degli Organi di Governo a livello centrale e periferico. La loro partecipazione è sollecitata e praticata a tutti i livelli.

a) SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI RILEVATI DALL'ULTIMO RIESAME, DEGLI EVENTUALI INTERVENTI CORRETTIVI / INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO GIÀ INTRAPRESI E DEGLI ESITI

Descrivere i principali mutamenti intercorsi dal Riesame precedente, relativamente agli aspetti del Sistema di AQ richiamati nell'Ambito A e lo stato di avanzamento delle azioni programmate. Qualora non sia stato svolto un precedente riesame, è possibile utilizzare questo quadro per evidenziare eventuali mutamenti significativi avvenuti.

Con particolare riferimento al Sistema di AQ, si evidenzia che, fino alla redazione del presente documento, l'analisi delle eventuali criticità e l'individuazione di possibili linee di intervento non è stata formalmente



documentata in un Rapporto di Riesame del SAQ, ma, come evidenziato anche dal NuV nella Relazione annuale 2023, tale approccio si ritrova documentato, fin dal 2015, nelle “Relazioni annuali del PQ sullo stato di attuazione del sistema di AQ e sulla sostenibilità dell’offerta formativa”. Nelle relazioni si ritrovano, infatti, le analisi delle criticità riscontrate dal PQ nell’implementazione del SAQ e le possibili azioni da intraprendere: nelle edizioni dal 2016 al 2019 esse sono puntualmente esplicitate in un piano di azioni strutturato, nelle edizioni dal 2020 al 2022 esse sono descritte in termini discorsivi in un apposito paragrafo della relazione, nell’edizione 2023 risultano descritte con riferimento a specifici PdA del modello AVA3 in termini di “riscontro alle raccomandazioni del NuV” e/o di “eventuali aspetti da migliorare”.

Il NuV, nella propria relazione annuale 2023, riporta infatti *“che la Relazione del PQ così strutturata in chiave di rendicontazione integrata e autovalutativa (e in particolare l’evidenza degli aspetti da migliorare autonomamente individuati dal PQ) ben si presti a costituire, assieme alle raccomandazioni contenute nella Relazione del NuV, uno degli elementi principali in ingresso del Riesame del Sistema di AQ. Anche la pratica di sottoporre entrambe le relazioni (NuV e PQ) agli Organi di Governo appare in linea con le finalità di tale processo”*.

Il NuV raccomanda comunque di esplicitare quanto prima in opportune linee guida (es: le Linee guida del SAQ) le modalità di svolgimento e la periodicità di tale processo (...) e raccomanda inoltre che il Riesame espliciti le azioni di miglioramento da intraprendere, anche ai fini del successivo monitoraggio di efficacia.”

Alla luce di quanto sopra, la presente sezione richiama i principali mutamenti intervenuti nel corso del 2023 e dell’inizio del 2024 con impatto sul Sistema di AQ di Ateneo:

1. Modifiche all’impianto normativo nazionale con l’approvazione da parte di ANVUR del nuovo modello di accreditamento e delle relative linee guida (febbraio 2023 e revisione aprile 2024);
2. Modifiche alla struttura del Sistema di AQ e al modello organizzativo a livello centrale:
 - Nomina del Presidio della Qualità per il triennio 2023-2025 con struttura diversa rispetto a quello con scadenza al 31/12/2022;
 - Riorganizzazione dell’Unità di staff Qualità e supporto strategico, con la creazione e successiva attivazione del Servizio Controllo di Gestione e Servizio Statistico;
3. Adesione dell’Ateneo al Progetto “Good Practice”, coordinato dal Politecnico di Milano;
4. Avvio nel 2023 del nuovo processo di Pianificazione strategica di Ateneo e dei Dipartimenti a valle del processo di Riesame dei Dipartimenti.

Qualora sia stato svolto un precedente riesame, descrivere di seguito lo stato di avanzamento delle azioni in esso programmate.

ASPETTO DA MIGLIORARE	
DESCRIZIONE DELL’AZIONE GIÀ INTRAPRESA	
STATO DI AVANZAMENTO (appena avviata, in corso, conclusa)	
RISULTATI OTTENUTI	
INDICATORE DI MONITORAGGIO	

b) ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI E DELLE INFORMAZIONI

Fonti documentali / indicatori considerati

- Statuto
- Regolamento generale di Ateneo
- Regolamento di amministrazione, finanza e contabilità
- Relazione annuale NuV 2023 – Raccomandazioni
- Relazione annuale PQ 2023
- Delibere SA (361/2023 del 12/12/23) e CdA (537/2023 del 20/12/23)
- Piano strategico di Ateneo 2019-2023
- PRO3 2021-2023 – Obiettivi di Ateneo
- Piano strategico di Ateneo 2023-2026
- PIAO 2023
- PIAO 2024



- Rapporto di accreditamento periodico (visita CEV 2018)

INDICATORI QUALITATIVI

INDICATORE QUALITATIVO A.2: Disponibilità e grado di copertura del sistema di controllo di gestione

INDICATORE QUALITATIVO A.3: Disponibilità di un sistema di monitoraggio della pianificazione e dei risultati conseguiti, supportato dalla presenza di un sistema strutturato di indicatori per la misurazione della performance

INDICATORE QUALITATIVO A.4: Periodicità ed efficacia del riesame del sistema di organizzazione e di Assicurazione della Qualità

INDICATORE QUALITATIVO A.5: Presenza di misure concrete finalizzate a valorizzare la rappresentanza studentesca ai sensi di quanto previsto dall'art. 2, comma 2, lettera i) della Legge 240/2010

INDICATORI QUANTITATIVI

Non disponibili nel cruscotto

Descrizione sintetica dei principali risultati dell'analisi:

Analizzare e descrivere agli aspetti del Sistema di AQ richiamati nell'Ambito A con riferimento all'elenco di aspetti da considerare sopra riportati:

- mettendo in evidenza per ogni aspetto quello che l'Ateneo sta facendo (cosa), le modalità con le quali l'approccio è stato sviluppato (come), le motivazioni che hanno spinto l'Ateneo a scegliere quell'approccio e non un altro (perché),
- facendo emergere gli elementi salienti di pianificazione, attuazione, monitoraggio e miglioramento effettivamente praticati.

Relativamente agli indicatori considerati, precisare dove ci si colloca rispetto ai seguenti livelli:

Indicatore A.2

- A. L'Ateneo è in possesso di un sistema di controllo di gestione che consente di supportare le decisioni dei processi chiave dell'Ateneo
- B. L'Ateneo ha adottato un sistema di controllo di gestione per alcuni processi e ambiti di attività a supporto delle decisioni
- C. L'Ateneo ha avviato alcune iniziative per sviluppare un sistema di controllo di gestione a supporto delle decisioni
- D. Non è presente alcun sistema di controllo di gestione a supporto delle decisioni

Indicatore A.3:

- A. Il sistema di monitoraggio della pianificazione strategica e dei risultati conseguiti è ben strutturato, copre tutti gli obiettivi strategici ed è utilizzato per aggiornare la pianificazione strategica e gli obiettivi
- B. È presente un sistema di monitoraggio della pianificazione strategica e dei risultati conseguiti che copre molti obiettivi strategici ed è in parte utilizzato per aggiornare la pianificazione strategica e gli obiettivi
- C. Il sistema di monitoraggio della pianificazione strategica e dei risultati conseguiti è parzialmente sviluppato e in modo non strutturato. Gli esiti del monitoraggio sono solo in parte utilizzati per aggiornare la pianificazione strategica e gli obiettivi
- D. Non è presente alcun sistema di monitoraggio della pianificazione strategica e dei risultati conseguiti che consenta di aggiornare la pianificazione strategica e gli obiettivi

Indicatore A.4:

- A. Il Riesame del funzionamento del Sistema di Governo e di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo viene effettuato sistematicamente ogni anno. Vengono sistematicamente attivate azioni conseguenti misurandone l'efficacia
- B. Il Riesame del funzionamento del Sistema di Governo e di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo viene effettuato ma in maniera non sistematica. Vengono attivate alcune azioni conseguenti misurandone l'efficacia
- C. Sono presenti alcune attività di revisione del Sistema di Governo e di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo ma non ne viene misurata l'efficacia
- D. Non viene effettuato il Riesame del funzionamento del Sistema di Governo e di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo



Indicatore A.5:

- A. *La rappresentanza studentesca è stimolata a partecipare in maniera attiva e le proposte vengono sistematicamente prese in considerazione*
- B. *La rappresentanza studentesca è stimolata a partecipare in maniera attiva e alle proposte degli studenti è dato ampio credito*
- C. *La rappresentanza studentesca è presente anche se non è sempre stimolata a partecipare in maniera attiva e alle proposte degli studenti è dato credito*
- D. *La rappresentanza studentesca non risulta sempre presente con le modalità previste dalla normativa vigente*

Al termine dell'analisi evidenziare nelle caselle seguenti gli eventuali punti di forza / punti di debolezza riscontrati.

Stato dell'arte con riferimento ai punti di attenzione individuati

PdA A.2 (AdC A.2.2 - AdC A.2.5)

L'Ateneo ha implementato il proprio **Sistema di AQ** in seguito all'introduzione del modello AVA, definendo dapprima una [Politica per la Qualità](#) (2014) e le [Linee guida per la definizione e l'attuazione del Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo](#) (2014). Successivamente gli Organi Accademici hanno approvato le [Linee guida per il Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo](#) (documento predisposto dal PQ nel 2018 come revisione delle precedenti LG del 2014 e sviluppato coerentemente con il modello AVA2) che hanno l'obiettivo di "descrivere i principi generali e gli elementi chiave del Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo, illustrando in particolare i ruoli e le funzioni previsti per la sua pianificazione, attuazione e verifica, al fine di assicurare, sia al suo interno che all'esterno, la gestione dei processi attraverso cui realizzare le politiche di Ateneo in materia di qualità della didattica, della ricerca e della terza missione, non solo ai fini dell'accreditamento iniziale e periodico dei corsi di studio e delle sedi universitarie, ma anche in una logica orientata al continuo miglioramento."

In tale quadro, è il **Presidio della Qualità**, che mantiene un ruolo centrale per la realizzazione del Sistema di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo e che, con la modifica dello Statuto introdotta con il D.R. 240/2020 dd. 19/03/2020 (art.18 bis) è ora annoverato tra gli Altri Organi previsti dal Titolo III. In particolare, i commi 1, 3 e 4 definiscono la composizione del PQ nel modo seguente, lasciando tuttavia la definizione dei criteri di dettaglio al CdA, sentito il SA:

1. *L'Ateneo al fine di assicurare la qualità del suo sistema, si avvale di un Presidio della Qualità (PQ) nominato dal Rettore secondo criteri, approvati dal Consiglio di Amministrazione previo parere favorevole del Senato Accademico, tali che il Presidio della Qualità sia istituito ed organizzato in modo proporzionato alla numerosità e alla complessità delle attività formative, di ricerca e di terza missione dell'Ateneo.*

3. *Il Presidio della Qualità è costituito da una componente accademica e da una componente tecnico-amministrativa, entrambe dotate di competenze e provata esperienza nell'AQ a livello di sistema, di didattica, di ricerca o di terza missione, nonché, da una rappresentanza degli studenti per gli aspetti relativi all'AQ della didattica, designata dal Consiglio degli Studenti. La scelta dei componenti del Presidio della Qualità avviene, ove possibile, nel rispetto del principio della parità di genere.*

4. *Il Presidio della Qualità è coordinato da un Presidente, docente di ruolo dell'Ateneo, in possesso di elevate competenze e provata esperienza in materia di Sistemi di Assicurazione della Qualità, nominato dal Rettore con proprio decreto. Il Presidente rappresenta il Presidio della Qualità e ne dirige i lavori.*

Con riferimento al modello organizzativo del Sistema di AQ, nella Relazione annuale sullo stato del Sistema di AQ e delle relative attività – 2023, il PQ ha messo in evidenza quanto segue.

La composizione del PQ per il mandato 2020-2022 era stata individuata coerentemente con i criteri approvati dagli Organi Accademici (SA 22/10/2019, CdA 31/10/2019) che, su proposta del Rettore e alla luce dell'esito molto positivo della visita di accreditamento periodico svoltasi a novembre 2018, avevano ritenuto opportuno valorizzare l'esperienza maturata dall'Ateneo nei sei anni trascorsi dalla prima costituzione del Presidio della Qualità, anche con particolare riguardo alla stretta interazione tra la componente docente, la componente tecnico-amministrativa e la componente studentesca. Inoltre, la



nuova composizione aveva favorito un più agevole raccordo con la Governance grazie alla presenza di una specifica delega rettorale per l'Area Qualità in capo al Presidente del PQ, nonché la realizzazione del supporto tecnico delle strutture amministrative, integrando la composizione dell'organo con competenze mirate.

Tuttavia, l'organizzazione in commissioni del PQ aveva talvolta comportato un appesantimento dal punto di vista organizzativo. Inoltre, la necessità di coordinare maggiormente il PQ con i Delegati del Rettore sulle tematiche comuni, aveva messo in evidenza la necessità di rivedere la composizione del PQ in un'ottica di maggior raccordo con la Governance.

Inoltre, alla luce della revisione del Modello di accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari e delle Linee guida per il Sistema di Assicurazione della Qualità negli Atenei, il Rettore ha ritenuto opportuno aggiornare i criteri di composizione del Presidio della Qualità in una prospettiva di rafforzamento tanto dell'integrazione del Sistema di AQ con il Sistema di Governo, quanto del raccordo con le strutture responsabili dell'AQ a livello Dipartimentale anche al fine di migliorare ulteriormente la funzionalità del Presidio della Qualità.

Tale approccio, relativo al mandato 2023-2025, consente inoltre al PQ di svolgere il ruolo di cabina di regia in vista della visita di accreditamento periodico programmata nel primo semestre 2025, con l'obiettivo di favorire, anche con il diretto coinvolgimento di un gruppo selezionato di Delegati del Rettore (con delega alle 3 missioni), e con il coinvolgimento dei Delegati AQ di Dipartimento, un ulteriore passo avanti nell'evoluzione del Sistema di AQ di Ateneo.

Nelle sedute di novembre 2022, pertanto, il Senato Accademico e il Consiglio di Amministrazione hanno approvato la costituzione del PQ per il mandato 2023-2025 nel rispetto delle previsioni statutarie, ma aggiornando i criteri di composizione come segue:

Presidio della Qualità in composizione ristretta:

- **Presidente:** docente di ruolo, con specifica delega rettorale, in possesso di elevate competenze e provata esperienza in materia di Sistemi di Assicurazione della Qualità;
- **Componente docente:** docenti di ruolo, con specifica delega rettorale almeno in materia di Didattica e Politiche per gli studenti e il diritto allo studio, Ricerca scientifica, Terza Missione e divulgazione scientifica, Dottorati di ricerca; nonché un docente di ruolo individuato tra i delegati per l'AQ a livello dipartimentale;
- **Componente tecnico-amministrativa:** individuazione del personale tecnico-amministrativo tra i responsabili di strutture o i referenti di processi strettamente legati all'assicurazione della qualità della didattica, della ricerca e della terza missione;
- **Componente studentesca:** un rappresentante degli studenti individuato dal Consiglio degli Studenti

Presidio della Qualità in composizione allargata a tutti i Delegati per l'AQ dei Dipartimenti per favorire il raccordo con le strutture responsabili dell'AQ a livello Dipartimentale.



In tale contesto, per garantire la presenza di un riferimento stabile per il SAQ all'interno di ogni dipartimento, il PQ ha raccomandato ai Dipartimenti che non se ne fossero già dotati di procedere con la nomina di un Delegato per la Qualità.

Come documentato dal processo di definizione del Piano strategico di Ateneo e dei Piani strategici dei Dipartimenti per il periodo 2023-2026, la presenza dei Delegati AQ dei Dipartimenti ha favorito il dialogo e il confronto sistematico oltre a un migliore coordinamento tra PQ e Dipartimenti.

Su questo aspetto il NuV, nella Sezione "Raccomandazioni" della Relazione annuale 2023, dichiara di *"apprezzare la tensione al miglioramento continuo del PQ e la logica di integrazione tra Governance, Organo e Dipartimenti, ma suggerisce di rendere esplicito il processo di riesame della struttura del PQ e della struttura di Governo dell'Ateneo, in una logica AVA3, anche a mezzo di sintetici documenti da sottoporre annualmente all'attenzione degli Organi di Governo."*

Da ultimo, con riferimento al tema dell'**efficacia delle interazioni** tra le strutture responsabili dell'assicurazione e valutazione della qualità, e tra queste e gli organi accademici preposti alla didattica, alla ricerca, alla terza missione/impatto sociale e alle altre attività istituzionali e gestionali, è opportuno precisare quanto segue:

- Le riunioni del PQ sono calendarizzate con una frequenza che consenta sia di rispondere alle immediate esigenze di accompagnamento dei Corsi di Studio e dei Dipartimenti nelle diverse fasi previste dal sistema AVA (dalla stesura del Rapporto di Riesame Ciclico, alla definizione dell'offerta formativa nella SUA-CdS, all'avvio della rilevazione online delle opinioni di studenti e docenti, al Riesame di Dipartimento), sia di affrontare gradualmente questioni di medio termine o legate ad aspetti di sistema.
- Oltre alla diffusione mirata di documentazione in occasione di incontri periodici (in particolare avvio SUA-CdS, avvio Scheda di monitoraggio annuale e Rapporto di Riesame Ciclico, avvio Relazioni CPDS, avvio Riesame Dipartimenti, invio delle Relazioni annuali al NuV e presentazione delle medesime al SA e al CdA), sul sito del PQ sono disponibili ad accesso libero nelle specifiche sezioni tematiche tutti i documenti conseguenti alle decisioni assunte e che risultano di interesse per i diversi attori del sistema di AQ (tra cui linee guida, modulistica standard, relazioni). I verbali, di cui sono pubblicati gli estremi e l'OdG, sono l'unica tipologia di documento non direttamente accessibile dal sito, ma possono essere richiesti via mail all'indirizzo presidioqualita@units.it. In ogni caso gli esiti sono trasmessi in forma di estratto ai destinatari delle eventuali decisioni assunte qualora il verbale sia necessario per l'attuazione di quanto deliberato, oppure, sulla base delle decisioni assunte vengono predisposte opportune comunicazioni mirate ai destinatari (quali ad esempio mail e note a firma Rettore).



- I flussi documentali tra i diversi attori del SAQ, strutturati coerentemente con le LG nazionali, sono riepilogati nelle “Linee guida per il Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo” (in corso di revisione per l’adeguamento al modello AVA3 con approvazione prevista nella seduta del PQ del 27 maggio 2024).

PdA A.3 (AdC A.3.1 - AdC A.3.2)

Per quanto riguarda il sistema di monitoraggio delle politiche, delle strategie, dei processi e dei risultati, si può evidenziare che il PQ, con il supporto dell’Unità di staff Qualità e Supporto Strategico, ha garantito ai CdS e ai Dipartimenti la disponibilità di dati e informazioni di monitoraggio dei risultati tramite la predisposizione di opportuni cruscotti interattivi finalizzati alle attività di monitoraggio e riesame (*vedi anche analisi con riferimento all’AdC C.1.3*). I dati messi a disposizione dei CdS sono visualizzabili online a partire dalla pagina <https://web.units.it/statistiche-corsi>. Nella pagina dedicata ad ogni singolo CdS è presente un link che rimanda ad una selezione degli indicatori ANVUR - Scheda di Monitoraggio Annuale (aggiornati al 30 giugno di ogni anno) messi a disposizione ogni anno in forma grafica e raggruppati per ambito (ingresso, percorso, uscita e sulla qualificazione del personale docente). Tali indicatori vengono integrati con alcuni dati di ingresso che riguardano l’a.a. in corso e che sono ricavati mediante elaborazioni dal data warehouse (DWH) di Ateneo (in particolare iscritti al I anno in termini di trend e in termini di composizione relativamente alla provenienza geografica e al titolo di accesso).

Per quanto concerne i Dipartimenti, sono stati fino ad ora messi a disposizione, in formato grafico interattivo in un’apposita area riservata, una serie di dati e indicatori relativi alle performance in ambito ricerca e terza missione (in particolare relativi al monitoraggio delle pubblicazioni, dei progetti di ricerca su bandi competitivi nazionali e internazionali, dei contratti conto terzi, dei brevetti e spin-off e delle iniziative di public engagement), alle caratteristiche della dotazione di personale docente e tecnico-amministrativo e alle performance dei corsi di Dottorato di Ricerca. L’elenco degli indicatori è visualizzabile nel [modello di riesame dei Dipartimenti](#) adottato nel 2023. Tra gli indicatori che il PQ suggerisce di analizzare rientrano anche quelli prodotti dalla Commissione per la Valutazione della Ricerca di Ateneo (CVR), Commissione tecnica che: a) fornisce agli Organi di Governo dell’Ateneo, elementi utili a orientare le strategie in materia di ricerca scientifica; b) promuove lo studio, la sperimentazione, l’applicazione e la diffusione di metodologie e pratiche di valutazione, strumentali al rilevamento, all’analisi e al sostegno della qualità dell’attività scientifica svolta nell’Ateneo; c) definisce e aggiorna periodicamente standard, parametri e criteri per l’analisi e la valutazione dell’attività scientifica dell’Ateneo, in conformità con i criteri utilizzati dagli organi nazionali e internazionali di valutazione della ricerca.

Per quanto si tratti di indicatori non coincidenti con le definizioni degli indicatori quantitativi introdotti con AVA3, le logiche di analisi e di monitoraggio sono coerenti con questi ultimi.

Va ricordato che nell’ambito del Documento “Politiche di Ateneo e Programmazione dell’offerta formativa 24-26” sono stati individuati degli indicatori per il monitoraggio dell’offerta formativa che si intende rendere disponibili ai Dipartimenti per individuare situazioni di criticità che necessitano di particolare attenzione e previsione di interventi migliorativi. Questo tipo di analisi rende più strutturata e integra quella che con cadenza almeno annuale viene condotta in seno alla Commissione didattica per tenere sotto controllo la didattica erogata.

L’Ateneo dispone di un sistema di monitoraggio del ciclo della performance che copre sia gli obiettivi del PIAO sia gli obiettivi individuali e di struttura del personale TA. Per quanto gestito senza un applicativo ad hoc, esso prevede un sistema di rendicontazione periodica strutturato, come peraltro previsto dal “[Sistema di misurazione e valutazione della Performance](#)”. In tale documento viene descritta la modalità di integrazione con i documenti di programmazione finanziaria e di bilancio e viene tracciata la presa in carico delle raccomandazioni del NuV in un’ottica di miglioramento ciclico del sistema.

Non è stato invece strutturato, con riferimento al Piano strategico di Ateneo 2019-2023, un sistema di monitoraggio delle politiche e delle strategie. Rispetto al piano precedente, relativo al periodo 2016-2018, nel Piano 2019-2023 era stato introdotto un corposo set di indicatori per i quali tuttavia non erano stati definiti i relativi target; non era stato inoltre predisposto un cruscotto di monitoraggio periodico degli andamenti. Va comunque precisato che l’approvazione del documento di pianificazione strategica di Ateneo 2019-2023, avvenuta nel gennaio 2020, è stata immediatamente seguita dal verificarsi dell’emergenza mondiale legata alla pandemia da COVID-19. La crisi pandemica ha avuto inevitabilmente un impatto su tutte le attività che sono state necessariamente ripensate in base a nuove priorità e in base



ad una nuova organizzazione del lavoro a distanza. Questo ha comportato qualche rinvio anche nell'ambito delle attività a supporto della pianificazione strategica.

Dopo l'approvazione del documento sono rimaste infatti in sospeso alcune attività fondamentali tra cui:

- la definizione puntuale delle regole di calcolo degli indicatori;
- la definizione dei target;
- l'armonizzazione dei Piani strategici dei Dipartimenti.

Successivamente, in attesa che venisse delineato il nuovo piano strategico, l'Unità di staff Qualità e Supporto Strategico ha messo a disposizione della Governance un cruscotto interattivo ad accesso riservato contenente i dati di andamento delle immatricolazioni (con aggiornamento settimanale), i dati sugli studenti iscritti fino al III livello (andamento, composizione, provenienza), i dati sul personale (sia in termini di trend e composizione, sia in termini di previsione di cessazioni e assunzioni), i dati sull'offerta formativa, oltre ai dati su ricerca e terza missione messi a disposizione dei Dipartimenti per il riesame.

Tali dati erano a disposizione della Governance anche nella fase di analisi di contesto finalizzata alla predisposizione del Piano strategico 2023-2026, nonché per il calcolo delle baseline di una parte degli indicatori di monitoraggio.

Come emerge però dal PIAO 2024, nell'ambito degli obiettivi della Direzione generale, e in particolare tra le attività di implementazione del sistema di AQ di Ateneo è prevista la realizzazione di un cruscotto di monitoraggio degli indicatori del Piano strategico di Ateneo 2024-2026.

Quanto all'utilizzo di indicatori di monitoraggio nell'ambito del processo di riesame, se ciò appare sistematico a livello di riesame dei CdS e dei Dipartimenti, altrettanto non si può ancora dire per quanto riguarda il riesame del Sistema di AQ. Si veda a questo proposito quanto precisato nell'analisi del PdA A.4.

PdA A.4 (AdC A.4.2 - AdC A.4.3 - AdC A.4.4)

Il PQ, fin dalla sua costituzione, relaziona annualmente agli Organi di Governo in merito alle attività svolte nell'implementazione del SAQ e nella rilevazione delle opinioni degli studenti e trasmette la propria relazione al NuV ai fini della valutazione dell'efficacia del SAQ.

Dalla lettura di tali relazioni è possibile ricavare anche le azioni di miglioramento del sistema adottate dal PQ alla luce di criticità emerse, ma anche a partire dalle sollecitazioni presenti nelle raccomandazioni del NuV.

Non vi è tuttavia al momento un processo sistematico di riesame del funzionamento del sistema di AQ.

Nella Sezione "Raccomandazioni" della relazione annuale 2023, il NuV sottolinea che *"la Relazione del PQ, strutturata nel 2023 in chiave di rendicontazione integrata e auto-valutativa (e in particolare l'evidenza degli aspetti da migliorare autonomamente individuati dal PQ) ben si presta a costituire, assieme alle raccomandazioni contenute nella Relazione del NuV, uno degli elementi principali in ingresso del Riesame del Sistema di AQ. Anche la pratica di sottoporre entrambe le relazioni (NuV e PQ) agli Organi di Governo appare in linea con le finalità di tale processo.*

Il NuV raccomanda comunque di esplicitare quanto prima in opportune linee guida (es: le Linee guida del SAQ) le modalità di svolgimento e la periodicità di tale processo coerentemente con le caratteristiche del Sistema di AQ e dell'organizzazione di UniTS e suggerisce, come già precedentemente osservato, di formalizzare il processo di riesame del Sistema di AQ (unitamente a quello della Struttura di Governo) al fine di renderlo esplicito anche in vista della visita di accreditamento da parte di ANVUR. Il NuV raccomanda inoltre che il Riesame espliciti le azioni di miglioramento da intraprendere, anche ai fini del successivo monitoraggio di efficacia."

Per quanto riguarda la possibilità per docenti, ricercatori, personale tecnico-amministrativo e studenti/dottorandi di comunicare agli Organi di Governo e alle strutture responsabili dell'AQ le proprie osservazioni e proposte di miglioramento, l'Ateneo ha implementato, oltre ad un articolato sistema di rilevazione delle opinioni delle parti interessate interne (studenti, dottorandi, personale docente e tecnico amministrativo), anche una "cassetta dei suggerimenti" a disposizione del personale docente e tecnico amministrativo. Tale strumento è gestito dalla Direzione Generale, che indirizza le segnalazioni alle strutture o agli organi competenti. Non è invece attualmente implementata una procedura di gestione dei reclami degli studenti a livello di CdS o di Ateneo. Per quanto il sistema di rilevazione delle opinioni degli studenti consenta, grazie alla presenza dei commenti a testo libero, di raccogliere suggerimenti e segnalazioni che risultano estremamente utili nell'ambito dei processi di autovalutazione e miglioramento, le tempistiche legate all'organizzazione delle rilevazioni non consentono di gestire con tali strumenti le segnalazioni che richiederebbero un intervento tempestivo. Il PQ ritiene opportuno attivarsi per sollecitare l'amministrazione a realizzare uno strumento, analogo a quello della "cassetta dei suggerimenti", che sia



direttamente accessibile agli studenti e che permetta ai Coordinatori dei CdS di monitorare e prendere in carico le segnalazioni per intervenire direttamente o per segnalare a loro volta la problematica riscontrata alla struttura o all'organo competente.

PdA A.5 (AdC A.5.1)

La partecipazione attiva degli studenti nell'ambito del Sistema di AQ viene sollecitata ai vari livelli:

- tramite la previsione, a livello normativo e regolamentare di Ateneo, del coinvolgimento formale della componente studentesca negli organi centrali e dipartimentali del SAQ (<https://web.units.it/sites/default/files/ncl/documenti/Sistema%20di%20Assicurazione%20della%20Qualità%20di%20Ateneo.pdf>), in particolare con riferimento al NuV, al PQ, alle CPDS e ai Gruppi AQ dei CdS;
- tramite il coinvolgimento effettivo della componente studentesca del NuV (2 componenti) e del PQ (1 componente) nelle audizioni ai CdS, ai Dipartimenti e ai Dottorati di ricerca;
- tramite il coinvolgimento effettivo della componente studentesca (tanto del PQ quanto del NuV) nelle discussioni e relative decisioni in occasione delle sedute del NuV e del PQ (limitatamente alle tematiche all'OdG di competenza degli studenti) nonché nella stesura delle rispettive relazioni annuali (riflessioni su tematiche specifiche vengono affidate direttamente alla componente studentesca)
- tramite l'invito a partecipare agli incontri (in)formativi organizzati dal PQ sia in occasione di eventi formativi ad hoc, sia per gli incontri periodici rivolti ai Gruppi AQ dei CdS e alle CPDS;
- tramite l'organizzazione di incontri periodici, su temi precedentemente individuati, con il personale delle Aree competenti, segnatamente l'Area dei Servizi Istituzionali.

Nella Relazione annuale 2023, il NuV evidenzia che, *“al di là delle previsioni statutarie e regolamentari che contemplano la presenza degli studenti negli organi di Governo dell'Ateneo e del Sistema di AQ (vedi artt. 18, 18 bis e 30 dello Statuto per quanto riguarda NuV, PQ e CPDS, e Linee guida SAQ per quanto riguarda la composizione dei gruppi di AQ dei CdS), emerge dalla Relazione del PQ che l'Ateneo è costantemente impegnato a coinvolgere gli studenti in tutti i processi di AQ attraverso incontri dedicati, nelle audizioni ai CdS e ai dottorati, nella stesura delle relazioni annuali e in tutte le occasioni in cui risulta essenziale valorizzare il loro punto di vista come contributo diretto al monitoraggio e/o alla valutazione del SAQ.*

Il NuV esprime apprezzamento per l'azione di coinvolgimento degli studenti, elemento fondamentale e aspetto da considerare in logica AVA3.”

Pur nell'ambito di un sistema che ha previsto formalmente il coinvolgimento degli studenti e che individua occasioni di incontro a carattere (in)formativo, si rileva una certa difficoltà nell'ottenere una partecipazione numerosa. Anche nell'ambito delle attività del NuV e del PQ (in particolare riunioni e audizioni) nonché nelle attività delle CPDS, si riscontra una presenza degli studenti non sempre costante.

Per favorire una maggiore consapevolezza negli studenti relativamente al loro ruolo, il PQ si è attivato invitando la Presidente del Consiglio degli studenti a partecipare alla riunione del PQ del 24/1/2024 per presentare eventuali problematiche riscontrate dai rappresentanti che potessero essere prese in carico dal PQ. In tale occasione il PQ ha ribadito la disponibilità ad avere un dialogo diretto con il Consiglio degli Studenti per affrontare tematiche del SAQ di loro interesse al fine di chiarire anche possibili dubbi di carattere tecnico che in alcune occasioni sono stati esplicitati in mozioni del Consiglio degli Studenti ma che avrebbero potuto essere affrontate preventivamente con un'interlocuzione diretta tra i due organi. Tra tali temi, particolarmente sentito è quello delle rilevazioni delle opinioni degli studenti sui vari aspetti che caratterizzano l'esperienza di studio.

A supporto del fatto che i suggerimenti degli studenti sono presi in opportuna considerazione (qualora tecnicamente realizzabili e coerenti con il sistema), vale la pena ricordare che nella Relazione annuale 2024 (capitolo 5 con scadenza 30/4) il NuV esprime apprezzamento per il fatto che è stata *accolta la proposta del Consiglio degli Studenti di introdurre una sezione specifica sugli orari delle lezioni nel questionario sull'esperienza complessiva, per indagare l'impatto del nuovo software per la gestione degli orari.* Ad ulteriore supporto delle modalità con cui le esigenze degli studenti in merito ai processi dell'AQ vengono ascoltate e prese in carico vi è il fatto che dal 2017/18, a seguito della richiesta del Consiglio degli Studenti che era stata fatta propria dal Nucleo di Valutazione nella Relazione Annuale 2018, il PQ aveva reintrodotta il questionario sulla valutazione delle modalità di svolgimento delle prove d'esame.

Da ultimo (come si dirà più avanti anche nell'analisi del PdA C.1), va segnalato che nel primo semestre del 2024 è stato organizzato dal PQ un percorso di formazione intitolato *“L'acCENTO sulla qualità. Giornate formative su qualità e accreditamento alla luce del nuovo modello AVA3 di ANVUR”*



(<https://portale.units.it/it/avvisi/laccento-sulla-qualita-giornate-formative-su-qualita-e-accreditamento-alla-luce-del-nuovo>) che, nell'ambito dei 9 incontri di 2 ore ciascuno ha previsto un incontro specificatamente dedicato alle rappresentanze studentesche, al fine di sottolineare in particolare la centralità dello studente nel modello AVA3 e l'importanza del ruolo attivo della componente studentesca nei processi di miglioramento del sistema.

Commento agli indicatori qualitativi:

Indicatore A.2 - Disponibilità e grado di copertura del sistema di controllo di gestione

Oltre a quanto precisato in tema di monitoraggio nell'analisi riferita al PdA A.3 (AdC A.3.1 - AdC A.3.2), è opportuno evidenziare che l'Ateneo, con DDG n.977/2023 del 22/12/2023, ha attivato il Servizio Controllo di Gestione e Servizio Statistico i cui principali processi di competenza riguardano le rilevazioni statistiche istituzionali (rilevazioni statistiche periodiche previste da MUR, ISTAT, Uffici Statistici degli Enti Locali; attività connesse alla funzione di Referente statistico Anagrafe Nazionale Studenti-ANS nonché elaborazioni statistiche finalizzate alle richieste degli organismi internazionali per le rilevazioni sul sistema universitario) e il sistema di reporting e controllo di gestione (attività di reporting a supporto delle decisioni della Governance; attività di supporto a Governance e Dipartimenti per il monitoraggio degli indicatori dei rispettivi piani strategici ricavabili da banche dati istituzionali; predisposizione e diffusione di reportistica finalizzata all'Assicurazione della Qualità e svolgimento di analisi di efficienza e di efficacia anche in raccordo con il progetto Good Practice).

Pur non essendoci quindi un sistema maturo di controllo di gestione, l'Ateneo sta lavorando per rendere sistematico un approccio che tenga conto di dati oggettivi sia per supportare le scelte, sia per verificare l'andamento e gli effetti delle stesse.

Si ritiene pertanto che la collocazione dell'Ateneo sia da individuare nella seguente fascia:

C. L'Ateneo ha avviato alcune iniziative per sviluppare un sistema di controllo di gestione a supporto delle decisioni

Indicatore A.3 - Disponibilità di un sistema di monitoraggio della pianificazione e dei risultati conseguiti, supportato dalla presenza di un sistema strutturato di indicatori per la misurazione della performance

Per quanto a livello di ciclo della Performance l'Ateneo disponga di un sistema di monitoraggio e di rendicontazione periodica strutturato, come peraltro previsto dal "[Sistema di misurazione e valutazione della Performance](#)", e utilizzato anche in sede di programmazione degli obiettivi operativi dell'anno successivo, al momento attuale è ancora in corso di progettazione un analogo sistema riferito al Piano strategico di Ateneo.

Si ritiene pertanto che la collocazione dell'Ateneo sia da individuare nella seguente fascia:

D. Non è presente alcun sistema di monitoraggio della pianificazione strategica e dei risultati conseguiti che consenta di aggiornare la pianificazione strategica e gli obiettivi

Indicatore A.4 - Periodicità ed efficacia del riesame del sistema di organizzazione e di Assicurazione della Qualità

Come messo in evidenza nell'analisi non vi è al momento un processo sistematico di riesame del funzionamento del sistema di AQ.

Si ritiene pertanto che la collocazione dell'Ateneo sia da individuare nella seguente fascia:

D. Non viene effettuato il Riesame del funzionamento del Sistema di Governo e di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo

Indicatore A.5 - Presenza di misure concrete finalizzate a valorizzare la rappresentanza studentesca ai sensi di quanto previsto dall'art. 2, comma 2, lettera i) della Legge 240/2010

Con riferimento alle attività strettamente legate al Sistema di AQ, si ritiene che la collocazione dell'Ateneo sia da individuare nella seguente fascia:



B. La rappresentanza studentesca è stimolata a partecipare in maniera attiva e alle proposte degli studenti è dato ampio credito

Punti di forza:

1. Modello organizzativo flessibile definito dallo Statuto che ha permesso, alla luce dell'evoluzione normativa e delle mutate esigenze organizzative, di intervenire rispetto alle criticità riscontrate aggiornando la struttura del PQ per renderla più funzionale ed efficace
2. Presenza dei Collaboratori e Delegati del Rettore nel PQ che, nell'ottica di una progressiva evoluzione del SAQ, sta favorendo l'integrazione del Sistema di AQ con il Sistema di Governo garantendo un costante flusso di informazioni
3. Presenza dei Delegati AQ dei Dipartimenti nel PQ che ha rafforzato il raccordo tra PQ e strutture responsabili dell'AQ a livello Dipartimentale favorendo la condivisione e l'interazione
4. Presenza di un Direttore di Area nel PQ per favorire i flussi comunicativi con il Comitato di Direzione sui temi di AQ.

Punti di debolezza / Aspetti da migliorare:

1. Assenza di un processo sistematico di riesame del Sistema di AQ
2. Linee guida del SAQ non ancora adeguate al modello AVA3
3. Iniziative di controllo di gestione non ancora adeguatamente strutturate
4. Difficoltà, pur a fronte di previsioni normative e regolamentari favorevoli, nel coinvolgimento effettivo degli studenti
5. Assenza di una procedura formalizzata di gestione dei reclami degli studenti

c) INTERVENTI CORRETTIVI / INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO DA INTRAPRENDERE

A partire dai punti di debolezza sopra elencati, individuare una o più azioni da intraprendere, specificando anche modalità, risorse, tempistiche e responsabilità e avendo cura che le azioni individuate siano coerenti con l'analisi, effettivamente realizzabili (sia in termini numerici che di sforzo richiesto) e monitorabili nel tempo.

PUNTO DI DEBOLEZZA / ASPETTO DA MIGLIORARE	1. Assenza di un processo sistematico di riesame del Sistema di AQ
AZIONE DA INTRAPRENDERE	Redazione del primo rapporto di riesame del SAQ
MODALITÀ	Predisposizione ed approvazione del modello di Rapporto; definizione linee guida svolgimento riesame SAQ; Redazione del rapporto e approvazione da parte del PQ; invio del rapporto al Rettore e al NuV
RISORSE	Componenti Presidio della Qualità
TEMPI	Primo semestre 2024
RESPONSABILITÀ	Presidio della Qualità

PUNTO DI DEBOLEZZA / ASPETTO DA MIGLIORARE	2. Linee guida del SAQ non ancora adeguate al modello AVA3
AZIONE DA INTRAPRENDERE	Aggiornamento delle Linee guida del SAQ
MODALITÀ	Aggiornamento delle Linee guida del SAQ a cura del PQ; approvazione delle LG da parte del SA e del CdA; Diffusione e pubblicazione delle LG a cura del PQ
RISORSE	Componenti Presidio della Qualità; sito web del PQ
TEMPI	Primo semestre 2024
RESPONSABILITÀ	Presidio della Qualità

PUNTO DI DEBOLEZZA / ASPETTO DA MIGLIORARE	3. Iniziative di controllo di gestione non ancora adeguatamente strutturate
AZIONE DA INTRAPRENDERE	Supporto alla Governance nell'implementazione di un cruscotto di monitoraggio degli indicatori del Piano strategico per verificare



	andamenti e scostamenti; rinnovo adesione rilevazione efficienza progetto Good Practice (GP)
MODALITÀ	Cruscotto implementato in area riservata Tableau; test del cruscotto da parte del PQ; Cruscotto messo a disposizione della Governance; analisi degli esiti dell'analisi di efficienza progetto GP nel riesame del SDG
RISORSE	Piattaforma Tableau, Risorse personale UsQSS-Servizio Controllo di gestione e servizio statistico, applicativi gestionali di Ateneo; Elaborazioni Progetto GP
TEMPI	Anno 2024-2025
RESPONSABILITÀ	Presidio della Qualità, UsQSS, Direzione generale

PUNTO DI DEBOLEZZA / ASPETTO DA MIGLIORARE	4. Difficoltà, pur a fronte di previsioni normative e regolamentari favorevoli, nel coinvolgimento effettivo degli studenti
AZIONE DA INTRAPRENDERE	Sensibilizzare i rappresentanti degli studenti
MODALITÀ	Invito della Presidente del Consiglio degli studenti a riunioni PQ, Iniziative di formazione su AQ e AVA3 rivolte ai rappresentanti;
RISORSE	Componenti del PQ, budget formazione
TEMPI	Nel corso del 2024
RESPONSABILITÀ	Presidio della Qualità, Us Formazione

ASPETTO DA MIGLIORARE	5. Assenza di una procedura formalizzata di gestione dei reclami degli studenti
AZIONE DA INTRAPRENDERE	Studio di fattibilità per l'implementazione di una procedura online strutturata e standardizzata a livello di Ateneo per la gestione dei reclami degli studenti a livello di CdS
MODALITÀ'	Gruppo di lavoro concordato con Direttore Area ICT (PQ, Area ICT, Coordinatori di CdS per fase di test, Consiglio degli studenti)
RISORSE	Applicativi informatici di ateneo, personale Area ICT, Presidio della Qualità
TEMPI	Avvio nel corso del 2024
RESPONSABILITÀ'	PQ, Direttore Area ICT



AMBITO B - GESTIONE DELLE RISORSE - B.1 RISORSE UMANE

PdA B.1.1 - Reclutamento, qualificazione e gestione del personale docente e di ricerca

AdC B.1.1.6 - L'Ateneo promuove e pratica regolarmente forme di ascolto del personale docente e di ricerca, ne diffonde i risultati e li utilizza per la revisione critica del Sistema di Governo e di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo e per il miglioramento dei servizi al personale docente e di ricerca.

PdA B.1.2 - Reclutamento, qualificazione e gestione del personale tecnico-amministrativo

AdC B.1.2.6 - L'Ateneo promuove e attua regolarmente forme di ascolto del personale tecnico-amministrativo, ne diffonde i risultati e li utilizza per il riesame del Sistema di Governo e di Assicurazione della Qualità e per il miglioramento dei servizi al personale tecnico-amministrativo.

AMBITO B - GESTIONE DELLE RISORSE - B.3 STRUTTURE

PdA B.3.2 Adeguatezza delle strutture e infrastrutture edilizie per la didattica, la ricerca e la terza missione/impatto sociale

- *B.3.2.1 L'Ateneo dispone e verifica sistematicamente la dotazione di adeguate risorse edilizie strutturali e infrastrutturali a disposizione delle Scuole/Facoltà e dei Dipartimenti (o strutture assimilate) per lo svolgimento delle attività didattiche, di ricerca e di terza missione/impatto sociale facilmente fruibili da docenti e studenti, ivi comprese le persone con disabilità o con necessità particolari. [La valutazione di questo punto di attenzione si basa anche sulla valutazione dei corrispondenti aspetti da considerare dei punti di attenzione D.CDS.3.2, D.PHD.2 ed E.DIP.4 dei CdS, dei Corsi di Dottorato di Ricerca e dei Dipartimenti oggetto di visita].*

AMBITO B - GESTIONE DELLE RISORSE - B.5 GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E DELLA CONOSCENZA

PdA B.5.1 Gestione delle informazioni e della conoscenza

- *B.5.1.1 L'Ateneo dispone di uno o più sistemi informativi integrati per l'acquisizione, la validazione, l'elaborazione, l'archiviazione, l'utilizzo e la condivisione di dati, informazioni e conoscenze di origine interna ed esterna, assicurandone la correttezza, l'affidabilità, la sicurezza, la protezione e la rilevanza ai fini della pianificazione strategica, della gestione operativa, dell'Assicurazione della Qualità e del raggiungimento degli obiettivi.*

a) SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI RILEVATI DALL'ULTIMO RIESAME, DEGLI EVENTUALI INTERVENTI CORRETTIVI (/ INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO GIÀ INTRAPRESI E DEGLI ESITI

Descrivere i principali mutamenti intercorsi dal Riesame precedente, relativamente ai processi di pianificazione e gestione delle Risorse di personale docente e tecnico-amministrativo, con particolare riguardo alle forme di ascolto e al miglioramento dei servizi; relativamente alle altre risorse (strutture, infrastrutture, attrezzature e tecnologie), con particolare riguardo alla verifica della fruibilità (questionari) e relativamente alla gestione delle informazioni, con particolare riferimento alla diffusione di dati a supporto dell'AQ e lo stato di avanzamento delle azioni programmate. Qualora non sia stato svolto un precedente riesame, è possibile utilizzare questo quadro per evidenziare eventuali mutamenti significativi avvenuti.

Si veda quanto riportato nel punto a) della sezione del presente rapporto di riesame relativa all'Ambito A. Alla luce di quanto sopra richiamato, la presente sezione richiama di seguito i principali mutamenti intervenuti nel corso del 2023 e dell'inizio del 2024 con impatto sul Sistema di AQ di Ateneo:

1. Modifiche all'impianto normativo nazionale con l'approvazione da parte di ANVUR del nuovo modello di accreditamento e delle relative linee guida (febbraio 2023)
2. Modifiche alla struttura del Sistema di AQ e al modello organizzativo a livello centrale:



- Nomina del Presidio della Qualità per il triennio 2023-2025 con struttura diversa rispetto al mandato con scadenza al 31/12/2022
- Riorganizzazione dell'Unità di staff Qualità e supporto strategico, con la creazione e successiva attivazione del Servizio Controllo di Gestione e Servizio Statistico
- Adesione dell'Ateneo al Progetto Good Practice

Qualora sia stato svolto un precedente riesame, descrivere di seguito lo stato di avanzamento delle azioni in esso programmate.

ASPETTO DA MIGLIORARE	
DESCRIZIONE DELL'AZIONE GIÀ INTRAPRESA	
STATO DI AVANZAMENTO (appena avviata, in corso, conclusa)	
RISULTATI OTTENUTI	
INDICATORE DI MONITORAGGIO	

b) ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI E DELLE INFORMAZIONI

Fonti documentali / indicatori considerati

- Rilevazione soddisfazione docenti
- Rilevazione soddisfazione complessiva studenti
- Progetto Good Practice 2022/23
- Relazione annuale NuV 2023 – Raccomandazioni
- Relazione annuale PQ 2023
- Rapporto di accreditamento periodico (visita CEV 2018)

INDICATORI QUANTITATIVI (cruscotto AVA3):
non pertinenti con riferimento ai punti analizzati

Descrizione sintetica dei principali risultati dell'analisi:

Analizzare e descrivere le modalità di gestione delle risorse con riferimento all'elenco di aspetti da considerare sopra riportati:

- *mettendo in evidenza per ogni aspetto quello che l'Ateneo sta facendo (cosa), le modalità con le quali l'approccio è stato sviluppato (come), le motivazioni che hanno spinto l'Ateneo a scegliere quell'approccio e non un altro (perché),*
- *facendo emergere gli elementi salienti di pianificazione, attuazione, monitoraggio e miglioramento effettivamente praticati.*

Relativamente agli indicatori considerati, analizzare la situazione in termini di trend e di posizionamento rispetto al dato medio nazionale e macroregionale.

Al termine dell'analisi evidenziare nelle caselle seguenti gli eventuali punti di forza / punti di debolezza riscontrati.

PdA B.1.1 (AdC B.1.1.6); PdA B.1.2 (AdC B.1.2.6); PdA B.3.2 (B.3.2.1)

In questa sede i punti di attenzione e aspetti da considerare richiamati saranno trattati limitatamente agli aspetti che riguardano la rilevazione delle opinioni delle parti interessate con finalità di miglioramento della qualità.

Come emerge dalla "Relazione del Presidio della Qualità sul processo di rilevazione delle opinioni sulla qualità della didattica e dei servizi di supporto per l'a.a. 2022/23 (approvata 25/3/24)", il Presidio della Qualità relaziona annualmente sui processi di rilevazione, le metodologie adottate nonché i principali risultati delle rilevazioni condotte nell'anno accademico, al fine di dar conto alla Governance dell'attività svolta nell'ambito del sistema di rilevazione della soddisfazione delle diverse parti interessate, e per fornire agli Organi



Accademici elementi di analisi utili a identificare punti di forza e criticità dell'offerta formativa dei Corsi di Studio e dei servizi di supporto connessi.

Per quanto riguarda le forme di ascolto degli studenti, le procedure di rilevazione avviate dall'Ateneo sono:

- rilevazione online delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche;
- rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente e sullo svolgimento degli esami sostenuti;
- Rilevazione delle opinioni dei laureandi e dei laureati e dei dottori di ricerca e diplomati dei corsi di master di I e II livello (Indagini AlmaLaurea);
- rilevazione delle opinioni dei dottorandi (questionari ANVUR AVA3); per quanto riguarda l'opinione dei dottorandi iscritti al 2° e al 3° anno, l'Ateneo ha avviato una prima sperimentazione della rilevazione a febbraio 2024 sugli iscritti all'a.a. 2022/23.

A queste si aggiunge la Rilevazione online delle opinioni dei docenti che, dopo un periodo di sospensione, a partire dall'a.a.2019/20 è dedicata non solo allo svolgimento della didattica ma a rilevare con cadenza biennale un campione di servizi offerti.

Infine, è prevista a cura dei corsi di studio la Rilevazione delle opinioni degli enti e delle aziende che ospitano gli studenti per stage/tirocinio.

Nell'a.a. 2022/23 l'Ateneo ha, inoltre, aderito al progetto Good Practice, coordinato dal Politecnico di Milano, adottando in via sperimentale i due questionari comuni a tutti gli atenei aderenti, uno rivolto alle matricole e uno agli studenti degli anni successivi. A regime, la nuova rilevazione permetterà all'Ateneo non solo di monitorare la soddisfazione degli iscritti ma anche di confrontare i livelli dell'efficacia percepita, in un'ottica di benchmarking, con quelli di più di 50 altri Atenei italiani, allo scopo di individuare modalità di miglioramento e buone pratiche.

Nell'anno 2024 l'Ateneo ha confermato la partecipazione al Progetto Good Practice aderendo anche alle due rilevazioni per la misurazione del grado di soddisfazione rivolte al personale docente e al personale tecnico amministrativo.

Da ultimo, per quanto non si tratti nello specifico di questionari per la misurazione del grado di soddisfazione, vale la pena segnalare che nel corso del 2023 l'Ateneo ha svolto l'indagine sul Benessere organizzativo somministrando il questionario sia al Personale TA che al Personale docente.

Come si può leggere più approfonditamente nella Relazione del PQ, l'Ateneo si è dotato di un sistema di ascolto delle parti interessate articolato e consolidato, che è in costante evoluzione in evoluzione sia nell'ottica di disporre delle opinioni di tutti i principali portatori di interesse interni sia nell'ottica di implementare nel tempo diverse sezioni dei questionari al fine di raccogliere evidenze su servizi di particolare interesse.

Gli esiti delle rilevazioni, e in particolare quello della Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente, oltre ad essere utilizzati dalle CPDS e dai CdS per le procedure di autovalutazione, sono trasmessi ai Direttori delle Aree dell'Amministrazione centrale.

Nella seduta del PQ ristretto del 16/3/2023, è stato infatti approvato il modello per l'autovalutazione dei servizi in cui è stata revisionata la nota metodologica introduttiva con gli opportuni richiami all'utilizzo dell'autovalutazione come elemento utile tanto ai fini della rendicontazione degli obiettivi previsti dal PIAO, in particolare con riferimento a quelli misurati con indicatori di risultato dei servizi (espressi in termini di livello di soddisfazione degli utenti), quanto ai fini del Riesame del funzionamento del Sistema di Governo.

Nella nota metodologica è stata inoltre individuata una nuova modalità di conduzione dell'autovalutazione che prevede la responsabilità dell'attività di autovalutazione dei servizi in capo ai Dirigenti delle Aree coadiuvati dai referenti/responsabili dei singoli servizi valutati.

Con mail del 29/3/23 sono stati pertanto restituiti a Direttori di Area gli esiti dei questionari di soddisfazione relativi all'a.a.2021/22 fornendo l'indicazione di analizzare con i referenti dei propri servizi gli aspetti di interesse per stilare un documento di autovalutazione con i punti di forza e di debolezza e le azioni di miglioramento.

Il modello è stato strutturato prevedendo inoltre che per i Punti di debolezza / Aspetti da migliorare del servizio siano elencate una o più possibili cause che dovrebbero guidare l'individuazione delle azioni da intraprendere.

Tale analisi è finalizzata a verificare, in termini di qualità percepita da parte degli studenti, l'adeguatezza e la fruibilità delle risorse edilizie strutturali e infrastrutturali a disposizione dei Dipartimenti per lo svolgimento delle attività didattiche.



Per quanto riguarda l'utilizzo di dati e informazioni, si vedano i commenti al PdA C.1 e, in particolare, l'analisi riferita alla disponibilità di strumenti di analisi e valutazione a supporto del riesame di CdS, Dottorati e Dipartimenti.

Punti di forza:

1. Sistema articolato e consolidato di rilevazioni delle opinioni delle parti interessate con un ottimo tasso di copertura
2. Coinvolgimento diretto dei Direttori di Area dell'Amministrazione centrale nell'autovalutazione dei servizi

Punti di debolezza / Aspetti da migliorare:

1. Assenza di un questionario per la rilevazione della soddisfazione sui servizi rivolto al Personale TA

c) INTERVENTI CORRETTIVI / INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO DA INTRAPRENDERE

ASPETTO DA MIGLIORARE	1. Assenza di un questionario per la rilevazione della soddisfazione sui servizi rivolto al Personale TA
AZIONE DA INTRAPRENDERE	Adesione alla rilevazione indirizzata al PTA nel progetto Good Practice
MODALITÀ	Somministrazione online con questionario progetto GP
RISORSE	Server progetto GP, budget per adesione al progetto,
TEMPI	Anno 2024
RESPONSABILITÀ	UsQSS (struttura referente per GP)



AMBITO C – ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

PdA C.1 - Autovalutazione, valutazione e riesame dei CdS, dei Dottorati di Ricerca e dei Dipartimenti con il supporto del Presidio della Qualità

AdC C.1.1 - L'Ateneo assicura il riesame periodico delle attività dei CdS, dei Dottorati di Ricerca e dei Dipartimenti attraverso strumenti di analisi e valutazione predisposti dal Presidio della Qualità.

AdC C.1.2 - L'Ateneo assicura il coinvolgimento del personale docente e tecnico-amministrativo e degli studenti/dottorandi nei processi di autovalutazione e valutazione, assicurando loro l'accesso ai dati e alle informazioni utili con il necessario livello di dettaglio.

AdC C.1.3 - Il Presidio della Qualità predispone linee guida e documentazione a supporto dei processi di autovalutazione, valutazione e riesame dei CdS, dei Dottorati di Ricerca, dei Dipartimenti e delle CPDS, assicurando un adeguato supporto metodologico e operativo.

AdC C.1.4 - Il Presidio della Qualità diffonde e promuove la cultura della qualità e svolge attività di formazione a supporto dei CdS, dei Dottorati di Ricerca, dei Dipartimenti, delle CPDS e delle Facoltà/Scuole e di eventuali altre strutture che operano nell'ambito dell'Assicurazione della Qualità.

PdA C.2 - Monitoraggio del Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo

AdC C.2.1 - Le strutture responsabili dell'Assicurazione della Qualità monitorano sistematicamente l'efficacia del Sistema di AQ, rilevano gli eventuali problemi di loro competenza, propongono azioni di miglioramento plausibili e realizzabili e ne verificano adeguatamente l'efficacia.

AdC C.2.2 - I risultati delle attività di monitoraggio dell'efficacia del Sistema di AQ vengono sistematicamente trasmessi dal Presidio della Qualità al Nucleo di Valutazione per le attività di competenza e al Sistema di Governo dell'Ateneo per il riesame del Sistema di Governo e del Sistema di Assicurazione della Qualità.

a) SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI RILEVATI DALL'ULTIMO RIESAME, (DEGLI EVENTUALI INTERVENTI CORRETTIVI / INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO GIÀ INTRAPRESI E DEGLI ESITI

Descrivere i principali mutamenti intercorsi dal Riesame precedente, relativamente ai processi di Assicurazione della Qualità e lo stato di avanzamento delle azioni programmate. Qualora non sia stato svolto un precedente riesame, è possibile utilizzare questo quadro per evidenziare eventuali mutamenti significativi avvenuti.

Si veda quanto riportato nel punto a) della sezione del presente rapporto di riesame relativa all'Ambito A. La presente sezione richiama di seguito i principali mutamenti intervenuti nel corso del 2023 e dell'inizio del 2024 con impatto sul Sistema di AQ di Ateneo:

1. modifiche all'impianto normativo nazionale con l'approvazione da parte di ANVUR del nuovo modello di accreditamento e delle relative linee guida (febbraio 2023);
2. modifiche alla struttura del Sistema di AQ e al modello organizzativo a livello centrale:
 - nomina del Presidio della Qualità per il triennio 2023-2025 con struttura diversa rispetto al mandato con scadenza al 31/12/2022

Qualora sia stato svolto un precedente riesame, descrivere di seguito lo stato di avanzamento delle azioni in esso programmate.

ASPETTO DA MIGLIORARE	
DESCRIZIONE DELL'AZIONE GIÀ INTRAPRESA	
STATO DI AVANZAMENTO (appena avviata, in corso, conclusa)	
RISULTATI OTTENUTI	
INDICATORE DI MONITORAGGIO	



b) ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI E DELLE INFORMAZIONI

Fonti documentali / indicatori considerati

- Relazione annuale NuV 2023 – Raccomandazioni
- Relazione annuale PQ 2023
- Rapporto di accreditamento periodico (visita CEV 2018)

INDICATORE QUALITATIVO C.1: Periodicità del Riesame Ciclico dei Corsi di Studio e della ricerca e della terza missione da parte dei Dipartimenti.

INDICATORI QUANTITATIVI (cruscotto AVA3):

- C.1.0.B - Percentuale di copertura degli insegnamenti per i quali è stata effettuata la rilevazione delle opinioni degli studenti.
- C.2.0.A - Grado di efficacia delle azioni di miglioramento del Sistema di AQ implementate annualmente dal Presidio di Assicurazione della Qualità.

Descrizione sintetica dei principali risultati dell'analisi:

Analizzare e descrivere le modalità di gestione del Sistema di AQ con riferimento all'elenco di aspetti da considerare sopra riportati:

- mettendo in evidenza per ogni aspetto quello che l'Ateneo sta facendo (cosa), le modalità con le quali l'approccio è stato sviluppato (come), le motivazioni che hanno spinto l'Ateneo a scegliere quell'approccio e non un altro (perché),
- facendo emergere gli elementi salienti di pianificazione, attuazione, monitoraggio e miglioramento effettivamente praticati.

Relativamente agli indicatori qualitativi considerati, precisare dove ci si colloca rispetto ai seguenti livelli:

Indicatore C.1

- A. La periodicità del riesame Ciclico dei CdS e della ricerca e della terza missione da parte dei Dipartimenti è gestita in maniera sistematica dall'Ateneo attraverso linee guida contenenti modalità e periodicità del riesame. Il monitoraggio del riesame è svolto sistematicamente.
- B. La periodicità del riesame Ciclico dei CdS e della ricerca e della terza missione da parte dei Dipartimenti è gestita in maniera sistematica dall'Ateneo attraverso linee guida contenenti modalità e periodicità del riesame. Il monitoraggio del riesame non è svolto regolarmente
- C. La periodicità del riesame Ciclico dei CdS e della ricerca e della terza missione da parte dei Dipartimenti è gestita dall'Ateneo in maniera ancora non adeguatamente strutturata
- D. La periodicità del riesame Ciclico dei CdS e della ricerca e della terza missione da parte dei Dipartimenti non è gestita dall'Ateneo

Relativamente agli indicatori quantitativi considerati, analizzare la situazione in termini di trend e di posizionamento rispetto al dato medio nazionale e macroregionale.

Al termine dell'analisi evidenziare nelle caselle seguenti gli eventuali punti di forza / punti di debolezza riscontrati.

Stato dell'arte con riferimento ai punti di attenzione individuati

PdA C.1 (AdC C.1.1 - AdC C.1.2 - AdC C.1.3 - AdC C.1.4)

Per quanto riguarda gli **strumenti di analisi e valutazione a supporto del riesame di CdS, Dottorati e Dipartimenti**, come descritto nel paragrafo 4.1 della relazione del PQ 2023 (vedi [sito](#)), l'Us QSS in accordo con il PQ, ha ritenuto fondamentale che tutti i dati di interesse delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti e dei Coordinatori dei CdS relativi alle performance dei Corsi di Studio fossero raggiungibili da alcuni specifici quadri della SUA-CdS, dove sono stati inseriti i link ai siti web in cui i dati sono stati resi disponibili:

- B6 - Opinione degli studenti: contiene il link <http://web.UniTS.it/presidio-qualita/valutazione-della-didattica-e-servizi-supporto> e al portale



- B7 - Opinione dei Laureati: contiene il link personalizzato per ogni singolo Corso di Studio alla reportistica messa a disposizione da AlmaLaurea
- C2 - Efficacia Esterna: contiene il link personalizzato per ogni singolo Corso di Studio alla reportistica messa a disposizione da AlmaLaurea relativa alla condizione occupazionale dei Laureati
- C1 - Dati di ingresso, di percorso e di uscita: contiene il link personalizzato per ogni singolo Corso di Studio alla reportistica messa a disposizione dall'Us QSS contenente grafici interattivi relativi ad una selezione degli indicatori SMA (aggiornati al 30 giugno di ogni anno), nonché ad alcuni dati di ingresso che riguardano l'a.a. in corso.

Per quanto riguarda invece il riesame dei Dipartimenti, come già precisato nell'analisi riferita al PdA A.3, sono stati fino ad ora messi a disposizione in formato grafico interattivo in un'apposita area riservata (accessibile ai Direttori di Dipartimento e almeno ai Delegati AQ di Dipartimento) una serie di dati e indicatori relativi alle performance in ambito ricerca e terza missione (in particolare relativi al monitoraggio delle pubblicazioni, dei progetti di ricerca su bandi competitivi nazionali e internazionali, dei contratti conto terzi, dei brevetti e spin-off e delle iniziative di public engagement), alle caratteristiche della dotazione di personale docente e tecnico-amministrativo e alle performance dei corsi di Dottorato di Ricerca. L'elenco degli indicatori è visualizzabile nel modello di riesame dei Dipartimenti adottato nel 2023 (<https://web.units.it/presidio-qualita/procedure-autovalutazione-della-ricerca-e-della-terza-missione-dipartimenti>).

Per i Dottorati di ricerca non è stato ancora svolto il riesame, ma gli indicatori sono stati analizzati a livello di riesame di Dipartimento.

La reportistica disponibile (sia quella presente nel portale SIS-Validat <https://sisvalidat.it/AT-UNITS/AA-2022/T-0/DEFAULT>, sia quella predisposta dall'UsQSS con l'applicativo Tableau) è strutturata per consentire la **visualizzazione dei dati a diversi livelli di dettaglio** (Ateneo, Dipartimento, CdS e, nel caso della rilevazione sulle attività didattiche, a livello di singolo insegnamento). A seconda della tipologia dei dati, gli stessi sono consultabili liberamente online (es: indicatori SMA e dati di ingresso dei CdS; risultati della Rilevazione delle Opinioni degli Studenti (ROS) sulle attività didattiche a livello medio di Dipartimento e CdS, nonché a livello di insegnamento e docente qualora il docente abbia abilitato la visione pubblica) oppure con credenziali di Ateneo (report per il riesame dei Dipartimenti; risultati della ROS sulle attività didattiche a livello di insegnamento e docente anche se non abilitati alla visione pubblica limitatamente ai soggetti previsti dalla [Politica di diffusione dei risultati](#)). I dati sono resi disponibili ai diversi attori del SAQ coinvolti nelle attività di valutazione e autovalutazione, siano essi docenti, studenti o personale tecnico-amministrativo, o mediante accesso diretto, se il sistema di autenticazione lo consente, oppure per il tramite del responsabile dell'organo del SAQ, qualora il sistema di autenticazione non consenta di garantire l'accesso ad un numero elevato di soggetti. A titolo di esempio, per quanto riguarda le CPDS e il NuV l'accesso a SIS-ValDidat è consentito direttamente a tutti i componenti, compresi gli studenti.

Va anche precisato che la scelta è stata quella di mettere a disposizione i dati per l'autovalutazione preferibilmente in modalità grafica interattiva al fine di rendere l'analisi in termini di andamento e di confronto più agevole grazie all'immediatezza dell'impatto grafico. Sia nel caso degli indicatori della SMA per i CdS, sia nel caso dei dati per il riesame dei Dipartimenti, è possibile visualizzare gli indicatori di tutti i CdS e di tutti i Dipartimenti, anche per consentire un'attività di benchmark, laddove può risultare utile o opportuno.

Dal confronto con i Dipartimenti emergono:

- **punti di forza:** l'apprezzamento per il cruscotto Tableau come strumento di condivisione dei dati a supporto della stesura dei documenti di autovalutazione nonché il miglioramento della fruibilità del cruscotto stesso. Inoltre, anche per quanto riguarda i questionari somministrati alle varie parti interessate predisposti dall'Ateneo e le tabelle di sintesi inviate ai Dipartimenti/CdS, i Dipartimenti constatano che forniscono le informazioni necessarie per analizzare lo stato dell'arte, sviluppare riflessioni e formulare interventi.
- **punti di debolezza:** una pianificazione delle tempistiche di elaborazione dei documenti non sempre adeguata e una certa complessità e laboriosità dei processi di programmazione, AQ e riesame periodico – soprattutto a livello dei documenti da compilare – che rischiano concretamente di diminuire la partecipazione attiva dei portatori di interesse interni ed esterni, rendendo i processi stessi poco condivisi e quindi meno efficaci. L'eccesso di documentazione da produrre rischia inoltre di ridurre l'interesse e la partecipazione alle attività sia di chi è direttamente coinvolto, sia da parte del resto della componente docente. L'approvazione in Consiglio di Dipartimento, infatti, si riduce spesso alla sola



presentazione del documento finale senza un reale e approfondito confronto. Quanto ai dati per il monitoraggio, sebbene venga apprezzata la piattaforma di condivisione Tableau, si lamenta il fatto che il numero di licenze disponibili è troppo limitato. Inoltre, in alcuni casi si riscontrano possibili incongruenze nei dati forniti ai Dipartimenti se provenienti da applicativi diversi. Infine, sebbene ogni Dipartimento abbia la sua specificità, sarebbe utile disporre di un numero contenuto di indicatori comuni da utilizzare come strumento di confronto (analogamente a quanto fatto per la SMA).

Come descritto sempre nel paragrafo 4.1 della relazione del PQ 2023 (vedi [sito](#)), per tutti i processi di valutazione e autovalutazione a livello di Dipartimenti e CdS, il PQ ha sempre fornito **modulistica standard** contenente, se possibile, **linee guida e indicazioni metodologiche integrate nei singoli modelli**. Annualmente, inoltre, il PQ di concerto con l'Us QSS organizza degli incontri, on-line o in presenza a seconda delle esigenze, con i diversi attori del SAQ in occasione dell'avvio delle attività di valutazione e autovalutazione, e in particolare con le CPDS per la Relazione annuale (incontro generalmente a ottobre-novembre), con i Gruppi AQ dei CdS per SMA-RCR (incontro generalmente a settembre-ottobre), con i Direttori di Dipartimento e i Gruppi AQ dei Dipartimenti per Riesame annuale dei Dipartimenti.

Tali incontri, cui va aggiunto l'incontro annuale per l'avvio della compilazione della SUA-CdS, rappresentano appuntamenti periodici che il PQ organizza per garantire che, anche con l'avvicendamento di diverse persone (docenti e studenti in particolare) nei ruoli previsti dal SAQ dovuto alle scadenze dei mandati, sia garantito il supporto nei processi di autovalutazione e la **diffusione delle logiche del SAQ a tutti i livelli**. A queste iniziative periodiche si aggiungono ulteriori momenti di (in)formazione e sensibilizzazione programmati in considerazione anche di esigenze contingenti. Nel primo semestre del 2024 è stato infatti organizzato un percorso di formazione intitolato "L'acCENTO sulla qualità. Giornate formative su qualità e accreditamento alla luce del nuovo modello AVA3 di ANVUR" (<https://portale.units.it/it/avvisi/laccento-sulla-qualita-giornate-formative-su-qualita-e-accreditamento-alla-luce-del-nuovo>) che prevede 9 incontri di 2 ore ciascuno (dall'8 febbraio al 30 maggio 2024) in base alle diverse parti interessate e attori coinvolti nell'autovalutazione del nostro Ateneo (Sistema di Governo e organi accademici, Direttori Dipartimenti, Delegati, coordinatori PhD e CdS, studenti, Personale tecnico amministrativo, Dirigenti). Gli incontri sono stati strutturati in 2 parti: la prima relativa agli aspetti generali del modello AVA3 e ai dettagli della prossima visita di accreditamento, mentre la seconda dedicata ad approfondire i punti di attenzione dell'ambito correlato al gruppo da formare.

Da precisare, con riferimento ai processi di riesame, che fino ad ora non è mai stato svolto il riesame dei Dottorati di Ricerca, ma esclusivamente un'analisi di indicatori di monitoraggio in occasione del Riesame di Dipartimento svolto nel 2023. A questo proposito, il PQ ha colto l'occasione del primo dei 9 incontri sul nuovo modello AVA3 dedicato nello specifico all'ambito D.PHD, per condividere con i Coordinatori dei Dottorati le logiche del riesame ciclico e le possibili modalità di conduzione del medesimo e di predisposizione del relativo rapporto.

Dal confronto con i Dipartimenti emergono:

- punti di forza: l'apprezzamento per la presenza di Linee Guida a supporto dei processi di AQ e alla compilazione dei documenti e per la disponibilità degli Uffici che sono sempre pronti a fornire tempestivamente consulenza e risposte su ogni eventuale problematica riscontrata. Sono considerati un punto di forza anche gli incontri periodici di formazione, approfondimento e supporto agli attori periferici del sistema di AQ (direttori, coordinatori CdS, ecc.) mirati tanto alla compilazione dei documenti quanto alla diffusione e comprensione delle Politiche della Qualità nella comunità accademica. Il continuo richiamo all'importanza della AQ ha portato le strutture a dotarsi di delegati specifici od organi di monitoraggio delle attività.
- punti di debolezza: il Modello di riesame di Dipartimento appare complesso e ridondante in diverse sezioni e che sarebbe utile una versione maggiormente semplificata del modello di Riesame, eventualmente prevedendo un riesame annuale più snello sul modello della SMA e uno triennale più completo. Anche la semplificazione dell'articolazione logica renderebbe sia la stesura che la lettura più agili ed efficaci. I tempi di elaborazione/approvazione nei Consigli di Dipartimento della documentazione (Rapporto di Riesame, ecc.) non sono sempre adeguati, tenuto conto degli impegni di docenza/ricerca dei diversi docenti coinvolti. Il personale TA della Segreteria Amministrativa e Didattica non è al momento in grado di fornire un adeguato supporto nelle procedure di AQ e di gestione documentale – sia per la scarsità di risorse umane disponibili sia perché le competenze in tale ambito non sono ancora completamente consolidate, pur in presenza di un piano di formazione che ha offerto diverse opportunità



in tema di AQ dei CdS e di Sistema di AQ in generale, anche in considerazione del fatto che vi sono risorse di personale di recente acquisizione. Da ultimo, andrebbero previste delle modalità di scambio di informazioni per finalità di benchmarking, analogamente a quanto fatto in occasione della stesura dei piani strategici dipartimentali, prevedendo ad esempio la condivisione dei documenti di autovalutazione prodotti per le audizioni, ma anche, a titolo di esempio, dei Rapporti di Riesame e dei Piani Strategici, per favorire la diffusione di buone pratiche per i diversi processi di AQ.

Dalle relazioni del NuV emerge apprezzamento per le modalità con cui il PQ garantisce il supporto agli attori del SAQ per i processi di valutazione e autovalutazione. In particolare, nella relazione 2022, il NuV:

- *“conferma l’efficacia del supporto fornito dal Presidio alle attività di pianificazione ed evidenzia in modo particolare l’attenzione data all’adozione di standard comuni e alla valorizzazione dei processi di autovalutazione già consolidati*
- *sottolinea inoltre che emerge chiaramente come la documentazione del sistema di AQ e l’attività del Presidio stesso siano strumenti finalizzati non solo agli adempimenti previsti dal sistema AVA, ma siano invece correttamente utilizzati a supporto del processo di pianificazione*
- *precisa che il PQ, anche sostenuto dalla positiva valutazione del NuV rispetto alle modalità con cui viene condotta l’attività di sensibilizzazione dei diversi attori del SAQ, e con cui viene svolto il supporto nello svolgimento dell’attività di autovalutazione da parte dei Dipartimenti e dei CdS, ha continuato a garantire anche nel 2022 il medesimo approccio, introducendo costantemente modifiche o integrazioni della documentazione e degli altri strumenti di supporto (reportistica, documentazione standard) orientate al miglioramento anche sulla base di feedback ottenuti in occasione dei momenti di confronto”*

Nella relazione 2023, il NuV evidenzia che *“il supporto metodologico a CdS e Dipartimenti è caratterizzato da diverse modalità di intervento, condotte direttamente dal PQ anche in collaborazione con gli uffici amministrativi che ne supportano l’attività, ma suggerisce, nel contempo, di adottare strumenti analoghi di supporto metodologico anche per i Dottorati di Ricerca, anche alla luce dell’introduzione di un ambito specifico nel modello di accreditamento periodico.”*

Con specifico riferimento al riesame dei Dipartimenti, il NuV dichiara di *“apprezzare questi sforzi che hanno portato a un sensibile miglioramento della struttura dei RdR, ritenendo al contempo che vi siano ancora alcuni margini di miglioramento. In tal senso, si richiama la raccomandazione già riportata della precedente Relazione Annuale, circa l’opportunità di prevedere presentazioni grafiche, sintetiche e comuni, per i principali indicatori di performance dei Dipartimenti. Un aspetto ancora problematico deriva dalla ripetitività di alcune sezioni.”*

PdA C.2 (AdC C.2.1 - AdC C.2.2)

Per quanto riguarda il **monitoraggio sistematico dell’efficacia del Sistema di AQ** da parte delle strutture del SAQ (centrali e dipartimentali), è possibile fare riferimento all’allegato 5 alla relazione annuale del NuV 2023 in cui era richiesto al NuV di descrivere le azioni di miglioramento del Sistema di AQ implementate nell’anno 2022 a livello di Ateneo e a livello di CdS, ed esprimersi complessivamente sul loro grado di efficacia.

In particolare, per valutare l’efficacia delle azioni implementate nel 2022 a livello di Ateneo, il NuV è partito dalle criticità e dalle relative raccomandazioni evidenziate nella Relazione 2021 su una serie di ambiti (rilevazione opinioni studenti/parti interessate; architettura sistema AQ; AQ ricerca, terza missione e dottorati) e ha verificato quanto programmato e rendicontato dal PQ. Tali evidenze sono state riportate in un documento che illustra sinteticamente sia le azioni implementate a seguito delle raccomandazioni contenute nella relazione annuale del NuV, sia le azioni di miglioramento avviate autonomamente. Dall’analisi di tale documento il NuV ha valutato tutte le azioni come “efficaci”.

Anche a livello di miglioramento dei CdS e dell’offerta formativa, il NuV ha svolto l’analisi relativamente alle raccomandazioni e alle azioni che riguardano in particolare criticità su alcuni CdS relativamente all’andamento delle immatricolazioni, all’internazionalizzazione dei CdS, agli abbandoni, agli sbocchi occupazionali e al monitoraggio della sostenibilità dell’offerta formativa. Anche in questo caso le azioni sono state valutate come “efficaci”.

Inoltre, nel paragrafo 4.2 della relazione del PQ 2023 sono descritte alcune importanti azioni di miglioramento che riguardano in particolare il supporto al processo di redazione dei Rapporti di riesame e



dei Piani strategici dei Dipartimenti e la diffusione di reportistica a supporto dell'autovalutazione anche in ambito ricerca e terza missione; le iniziative di miglioramento e ampliamento delle rilevazioni della soddisfazione degli studenti e dei docenti; la redazione di nuove linee guida del Presidio della Qualità, in particolare sui requisiti di ammissione e l'aggiornamento delle "Linee guida Consultazioni delle Parti interessate"; l'ampliamento delle occasioni di incontro sia con gli studenti, sia con i delegati AQ dei Dipartimenti e la realizzazione del progetto TrasFormazione finalizzato a rispondere alla raccomandazione della CEV relativa alla formazione del personale docente, che si intende rendere più strutturata attraverso l'istituzione di un Teaching Learning Center come previsto dal Piano Strategico di Ateneo 23-26.

Inoltre, a partire dal 2019 il PQ ha iniziato ad analizzare le criticità segnalate nelle relazioni delle CPDS e le relative proposte di interventi, con l'obiettivo di portarle all'attenzione degli Organi Accademici e dell'Amministrazione tramite la propria relazione annuale. Le segnalazioni delle CPDS espresse sotto forma di proposte di miglioramento e riportate sinteticamente nella tabella allegata alla relazione (vedi Allegato 3) sono state riclassificate in macrovoci e da tale riclassificazione si è potuto osservare che quasi il 60% delle segnalazioni 2022 agli OO.AA riguarda le aule e le strutture per la didattica, la procedura di rilevazione delle opinioni degli studenti, gli aspetti relativi ai flussi informativi e le modalità di implementazione delle basi dati e degli applicativi.

Il PQ precisa che, per quanto riguarda la presa in carico delle criticità segnalate dalle CPDS in tema di capienza e dotazioni delle aule didattiche, l'Ateneo si è attivato mediante un sistema di centralizzazione degli orari per ottimizzare l'uso delle aule oltre a proseguire nelle sue politiche a lungo termine di reperimento di nuovi spazi. Ai fini di affrontare e gestire in maniera sistematica ed organizzata il tema della dotazione di attrezzature e tecnologie a supporto della didattica, l'Ateneo, oltre a prevedere opportuni investimenti in strumentazioni e tecnologie, ha istituito un gruppo di tecnici, denominato "Supporto didattica digitale aule" che provvede alla manutenzione delle attrezzature, al supporto online e in presenza ai docenti e a rapidi interventi su richiesta e ha istituito un Tavolo di lavoro con l'obiettivo principale di monitorare le attrezzature e gli arredi, predisporre gli interventi tecnici e definire e gestire il relativo budget. Infine, in merito alle segnalazioni su banche dati comuni con particolare riferimento all'accesso ai Syllabi, si precisa che l'Ateneo ha aggiornato la banca dati dell'offerta didattica adottando la piattaforma Course Catalogue (in produzione da luglio 2023) fornita dal consorzio CINECA che consente uniformità e completezza di accesso ai dati.

Per quanto non esista un sistema basato su un applicativo gestionale per il monitoraggio delle azioni di miglioramento avviate a seguito delle segnalazioni, la relazione annuale del PQ rappresenta un momento formale di rendicontazione di tale processo agli OOAA e al NuV.

A livello dipartimentale, il compito di verificare l'efficacia del monitoraggio annuale e del riesame ciclico è affidato alle CPDS che, nel Quadro D della relazione predisposta per ogni CdS attivo nel Dipartimento, analizzano la situazione e forniscono proposte di miglioramento seguendo in particolare i quesiti guida presenti nel modello e riportati di seguito.

- **Analisi dei dati e individuazione dei problemi.** Il CdS assicura un attento e costante monitoraggio per l'analisi dei percorsi di studio, dei risultati degli esami e degli esiti occupazionali dei laureati? La scheda di monitoraggio annuale individua i maggiori problemi evidenziati dai dati? Nel Rapporto di Riesame Ciclico sono individuati i maggiori problemi evidenziati dai dati e da eventuali segnalazioni/osservazioni?
- **Individuazione delle cause dei problemi.** Nel Rapporto di Riesame Ciclico sono analizzate in modo convincente le cause dei problemi individuati?
- **Soluzioni individuate ai problemi riscontrati.** Nel Rapporto di Riesame Ciclico sono individuate soluzioni plausibili ai problemi riscontrati (adeguate alla loro portata e compatibili con le risorse disponibili e con le responsabilità assegnate alla Direzione del CdS)?
- **Attuazione e valutazione delle soluzioni individuate.** Le soluzioni riportate nel Rapporto di Riesame Ciclico per risolvere i problemi individuati sono in seguito concretamente realizzate? Il CdS assicura il monitoraggio degli interventi promossi e la valutazione della loro efficacia?

Dal confronto con i Dipartimenti emergono:

- **punti di forza:** e che Dipartimenti e CdS sono dotati di un sistema di assicurazione della qualità adeguato e coerente con le linee guida del PQ e, coinvolgendo il personale docente e tecnico-



amministrativo e gli studenti a livello di gruppi AQ dei CdS e di Dipartimento, analizzano periodicamente gli esiti del monitoraggio dei risultati delle attività proponendo eventuali misure correttive (processi di SMA, Riesame Ciclico dei CdS, Riesame dei Dipartimenti)

- **punti di debolezza:** risultano ancora limitate e quindi migliorabili le attività nell'ambito dell'Impegno pubblico sociale/terza missione sia per quanto riguarda l'implementazione dell'AQ sia per quanto riguarda il monitoraggio. Anche nell'ambito della ricerca si riscontrano difficoltà nel tradurre i risultati del monitoraggio in azioni migliorative concrete ed efficaci; ad esempio, le azioni di monitoraggio della ricerca sono spesso disallineate dai criteri – per altro non sempre noti – con cui vengono fatte le valutazioni nazionali e ciò si ripercuote negativamente sulle valutazioni VQR. Inoltre, non sempre le attività di monitoraggio vengono svolte con costanza anche per difficoltà nelle rilevazioni sistematiche dei dati e mancanza di applicativi per il monitoraggio. Tralasciando le attività legate ad esempio alle SMA e alle relazioni delle CPDS, che appaiono ormai consolidate, il monitoraggio sugli indicatori del Piano Strategico di Dipartimento non è ancora svolto con costanza, arrivando spesso alla fine del triennio con nuovi delegati/personale TA a dover capire/ricostruire il dato. Si segnala, infine, che i processi di AQ, autovalutazione, e riesame dei Dottorati di Ricerca sono ancora in una fase preliminare e sono decisamente meno ben definiti rispetto a quelli implementati a livello dei CdS.

Commento agli indicatori qualitativi:

Indicatore C.1: Periodicità del Riesame Ciclico dei Corsi di Studio e della ricerca e della terza missione da parte dei Dipartimenti

Il PQ definisce annualmente le tempistiche per lo svolgimento del Riesame Ciclico dei CdS e del Riesame dei Dipartimenti, fornendo contestualmente linee guida, indicazioni metodologiche e reportistica di riferimento e garantendo, anche tramite l'UsQSS, il supporto a CdS e Dipartimenti anche tramite opportuni incontri di condivisione.

Le CPDS nel quadro D della propria relazione annuale valutano, oltre all'efficacia del monitoraggio e alla capacità di autovalutazione dei CdS espresse nella SMA, anche la plausibilità e coerenza delle azioni indicate dai CdS nel riesame e la loro efficacia rispetto alle criticità evidenziate.

Il NuV nella propria Relazione annuale (sezione relativa all'AQ della ricerca e terza missione) valuta tanto il processo di gestione del riesame dei Dipartimenti, quanto i singoli rapporti di riesame.

Si ritiene pertanto che la collocazione dell'Ateneo sia da individuare nella seguente fascia:

A. La periodicità del riesame Ciclico dei CdS e della ricerca e della terza missione da parte dei Dipartimenti è gestita in maniera sistematica dall'Ateneo attraverso linee guida contenenti modalità e periodicità del riesame. Il monitoraggio del riesame è svolto sistematicamente.

Commento agli indicatori quantitativi:

Indicatore

C.1.0.B - Percentuale di copertura degli insegnamenti per i quali è stata effettuata la rilevazione delle opinioni degli studenti (indicatore non disponibile in cruscotto ANVUR; dati acquisiti da procedura Nuclei)

Anno	Nr. insegnamenti per i quali nell'ultimo triennio (2020-2021-2022) è stata effettuata la rilevazione delle opinioni degli studenti	Totale Insegnamenti nell'a.a. (ricavato da SUA CDS)	Tasso copertura
2020	2617	2700	96,9%
2021	2685	2780	96,6%
2022	2801	2886	97,1%

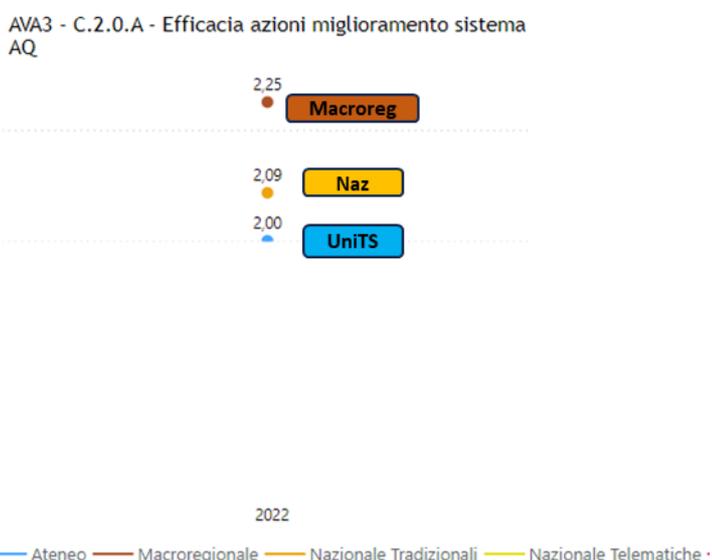
La rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche è effettuata online fin dall'a.a.2013/14 con i questionari previsti dal sistema Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento (AVA) dell'ANVUR integrati con alcuni item specifici che il PQ ha ritenuto opportuno inserire, tra cui una sezione relativa ai

commenti liberi che permettono di disporre di ulteriori informazioni per una migliore interpretazione delle valutazioni fornite con le risposte agli altri item. La compilazione del questionario si svolge all'interno dei servizi online dell'applicativo ESSE3 che gestisce anche le carriere degli studenti ed è obbligatoria per ciascuna combinazione "insegnamento - modulo - docente incaricato – tipologia lezione" (di seguito "unità di rilevazione") presente nell'offerta didattica dell'Ateneo per l'anno accademico considerato, indipendentemente dal numero di CFU

Le scelte tecniche effettuate hanno consentito di rendere la compilazione obbligatoria nel momento in cui gli studenti si iscrivono all'appello di esame.

Tale organizzazione della rilevazione ha permesso di mantenere nel tempo un ottimo tasso di copertura della rilevazione (si avvicina al 100%), come dimostrato anche dal valore dell'indicatore comunicato dal NuV secondo le indicazioni metodologiche fornite da ANVUR.

C.2.0.A - Grado di efficacia delle azioni di miglioramento del Sistema di AQ implementate annualmente dal Presidio di Assicurazione della Qualità.



Come meglio precisato nella sezione contenente l'analisi dello stato dell'arte con riferimento al PdA C.2 (AdC C.2.1 - AdC C.2.2), il NuV ha valutato efficaci tutte le azioni implementate a livello di Ateneo nel 2022. Premesso che non vi sono dati sufficienti per poter esaminare un andamento nel tempo, la situazione dell'indicatore riferito al 2022 rispetto al valore nazionale (2,09) e macroregionale (2,25) registra un valore più basso ma con uno scostamento assolutamente contenuto.

Al fine di interpretare lo scostamento, vale la pena riportare una sintetica riflessione metodologica sull'indicatore. La valutazione fatta dal NuV è una variabile qualitativa che assume valori su una scala ordinale (scala a 4 valori da "non efficace" a "pienamente efficace") e che è stata trasformata in una variabile quantitativa discreta (valori numerici su una scala 0 - 3). I valori medi nazionali e macroregionali sono stati quindi ricavati come media aritmetica delle valutazioni ricevute dai diversi Atenei convertite in valori numerici. Oltre a questo aspetto, bisogna considerare che, non essendo stati preventivamente definiti dei criteri oggettivi per assegnare le valutazioni, le stesse scontano un certo livello di soggettività.

Tenuto conto che si tratta di una variabile qualitativa ordinale è possibile analizzare il dato anche prendendo in considerazione come indice di tendenza centrale la mediana. Dall'analisi puntuale dei valori registrati dagli altri Atenei appartenenti al medesimo ambito macroregionale, si può ricavare che il punteggio 2 assegnato a UniTS e in cui è stata convertita la valutazione "efficace" corrisponde al valore mediano delle valutazioni.

Ateneo Nordest	valutazione NuV	conversione valutazione
UniVE	pienamente efficace	3
UniTN	pienamente efficace	3
UniVR	pienamente efficace	3
UniMORE	pienamente efficace	3



	UniBZ	efficace	2	
	UniFE	efficace	2	
	UniPD	efficace	2	
	UniUD	efficace	2	
	IUAV	efficace	2	
	UniTS	efficace	2	
	UniPR	efficace	2	
	UniBO	parzialmente efficace	1	
	media	-	2,25	
	mediana	efficace	2	
Punti di forza:				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Fruibilità del cruscotto interattivo (Tableau) e di ulteriori applicativi per la condivisione di dati e indicatori a supporto dell'autovalutazione di Dipartimenti e CdS 2. Sistema articolato e consolidato di rilevazioni delle opinioni delle parti interessate con un ottimo tasso di copertura 3. Supporto metodologico per le attività di AQ e per le procedure di autovalutazione offerto ai Dipartimenti e ai CdS dal PQ e dall'ufficio (linee guida, modulistica standard, incontri informativi) 				
Punti di debolezza / Aspetti da migliorare:				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Documentazione del SAQ e template utilizzati per l'autovalutazione non ancora tutti aggiornati al modello AVA3 2. Assenza di specifiche linee guida e opportuni supporti documentali di Ateneo dedicati ai Dottorati 3. Personale TA dei Dipartimenti non adeguatamente formato sull'AQ 4. Numero di licenze per l'accesso al cruscotto troppo limitato 				

c) INTERVENTI CORRETTIVI / INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO DA INTRAPRENDERE

ASPETTO DA MIGLIORARE	1. Documentazione del SAQ utilizzata per l'autovalutazione non ancora tutta aggiornata al modello AVA3
AZIONE DA INTRAPRENDERE	Aggiornamento della documentazione del SAQ utilizzata per l'autovalutazione e verifica possibilità di semplificazione
MODALITÀ	<ul style="list-style-type: none"> • Revisione del Modello RCR dei CdS, • Revisione del Modello di Rapporto di riesame dei Dipartimenti (scheda di monitoraggio vs rapporto di riesame) • Adeguamento schede audizioni Dipartimenti, CdS e PhD
RISORSE	Componenti Presidio della Qualità plenario, UsQSS, NuV
TEMPI	Anno 2024
RESPONSABILITÀ	Presidio della Qualità

ASPETTO DA MIGLIORARE	2. Assenza di specifiche linee guida e opportuni supporti documentali di Ateneo dedicati ai Dottorati
AZIONE DA INTRAPRENDERE	Impostazione sistema di AQ per i Dottorati
MODALITÀ	<ul style="list-style-type: none"> • Introduzione dei Dottorati nelle LG SAQ e definizione degli organi dell'AQ dei Dottorati (Gruppo AQ del Dottorato, Advisory board) e delle relative funzioni; • Impostazione modello Riesame Dottorati con opportune LG; • Introduzione del questionario proposto da ANVUR per la rilevazione della soddisfazione dei dottorandi e adeguamento della politica di Ateneo di diffusione dei risultati • Diffusione di dati e indicatori, anche relativi alle opinioni dei dottorandi e dei dottori di ricerca, per l'autovalutazione di Dottorati



RISORSE	Gruppo di lavoro PQ, Componenti Presidio della Qualità plenario, UsQSS, Uff Dottorati di Ricerca
TEMPI	Anno 2024
RESPONSABILITÀ	Presidio della Qualità

ASPETTO DA MIGLIORARE	3. Personale TA dei Dipartimenti non adeguatamente formato sull'AQ
AZIONE DA INTRAPRENDERE	Organizzare corsi di formazione in materia di AQ rivolti al personale TA dei Dipartimenti
MODALITÀ	<ul style="list-style-type: none">Definire le tematiche di dettaglio dei corsi di formazione (AQ dei CdS, Modello AVA3) e individuare i formatori di concerto con l'Us FormazioneDefinire il calendario di concerto con l'Us FormazioneIndividuare il PTA dei Dipartimenti da coinvolgere nella formazioneInvitare il PTA dei Dipartimenti agli incontri periodici relativi a SUA-CdS, SMA e RCR, Relazioni CPDS, Riesame Dipartimenti
RISORSE	Componenti Presidio della Qualità plenario, UsQSS, Us Formazione, Budget formazione PTA
TEMPI	Anno 2024
RESPONSABILITÀ	Presidio della Qualità

ASPETTO DA MIGLIORARE	4. Numero di licenze per l'accesso al cruscotto troppo limitato
AZIONE DA INTRAPRENDERE	Passaggio ad altro applicativo con licenze più numerose oppure ampliamento del numero di licenze dell'attuale applicativo
MODALITÀ	Studio di fattibilità
RISORSE	UsQSS, Area ICT, budget Area ICT
TEMPI	2024-2025
RESPONSABILITÀ	Presidio della Qualità, UsQSS, Area ICT



ACRONIMI

AdC: Aspetto da Considerare

ANS: Anagrafe Nazionale degli Studenti e dei laureati

ANVUR: Agenzia Nazionale di Valutazione del Sistema Universitario e della Ricerca

AQ: Assicurazione della Qualità

AVA: Autovalutazione, Valutazione, Accreditemento

CEV: Commissione di Esperti della Valutazione

CdS: Corso di Studio

CPDS: Commissione Paritetica Docenti-Studenti

CVR: Commissione per la Valutazione della Ricerca

DG: Direttore Generale

DWH: Data WareHouse

GdR: Gruppo di Riesame

GP: Good Practice

IPS-TM: impegno pubblico e sociale - terza missione

LG: Linee Guida

NuV: Nucleo di Valutazione

PIAO: Piano Integrato di Attività e Organizzazione

PdA: Punto di Attenzione

PD: Punto di Debolezza

PF: Punto di Forza

PhD: Dottorato di Ricerca

PQ: Presidio della Qualità

RA_CPDS: Relazione Annuale della Commissione Paritetica Docenti-Studenti

RCR: Rapporto di Riesame ciclico

RdR: Rapporto di Riesame

SAQ: Sistema di Assicurazione della Qualità

SMA: Scheda di Monitoraggio Annuale

SUA-CdS: Scheda Unica Annuale per il Corso di Studio

TA: tecnico amministrativo

UniTS: Università degli Studi di Trieste

Us QSS: Unità di staff Qualità e Supporto Strategico



ACRONIMI DEI DIPARTIMENTI

DEAMS: Dipartimento di Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche

DF: Dipartimento di Fisica

DIA: Dipartimento di Ingegneria e Architettura

DISPES: Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali

DISU: Dipartimento di Studi Umanistici

DSCF: Dipartimento di Scienze Chimiche e Farmaceutiche

DSMCS: Dipartimento Universitario Clinico di Scienze Mediche Chirurgiche e della Salute

DSV: Dipartimento di Scienze della Vita

IUSLIT: Dipartimento di Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione

MIGe: Dipartimento di Matematica, Informatica e Geoscienze