



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELLA BASILICATA

NUCLEO DI VALUTAZIONE - PRESIDIO DELLA QUALITÀ

Verbale audit n. 2

Potenza, 6 giugno 2016

Il giorno sei del mese di giugno dell'anno duemilasedici, alle ore 15.00, si sono riuniti nella Sala degli Atti Accademici del Rettorato dell'Università degli Studi della Basilicata, il Nucleo di Valutazione ed il Presidio della Qualità, per gli incontri congiunti con Direttori delle Strutture primarie, le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti, i Coordinatori dei Corsi di Studio ed i gruppi di riesame, come da lettera di invito prot. n. 8525//II/20 del 20.5.2016.

L'incontro odierno prevede l'audit con il Dipartimento di Scienze Umane.

Sono presenti:

per il Nucleo di Valutazione:

Prof. Paolo Villani - Coordinatore,
Prof.ssa Claudia Sorlini.

Per il Presidio della Qualità:

Prof. Fabrizio Caccavale - Presidente;
Dott.ssa Carmen Izzo.

Per il DiSU:

Prof. Paolo Masullo - Direttore,
Prof. Francesco Panarelli - Presidente CPDS,

e i soggetti risultanti dall'elenco allegato al presente verbale.

Svolge le funzioni di segretario verbalizzante la sig.ra Renata Brienza dell'Ufficio di supporto al Nucleo di Valutazione e al Presidio della Qualità.

Prende la parola il **Coordinatore del Nucleo di Valutazione, prof. Paolo Villani**, che presenta l'iniziativa. Nell'ambito del sistema AVA, anche secondo quanto specificato nelle Linee guida per la redazione annuale della propria relazione, il Nucleo di Valutazione svolge un'attività di valutazione delle politiche di AQ, verificando l'attivazione, formale e sostanziale, delle strutture e delle procedure previste dal sistema, valuta se l'Ateneo, tramite il Presidio della Qualità e le strutture di AQ a livello di Dipartimenti e di CdS, ha progettato l'AQ in maniera adeguata; valuta l'efficacia delle interazioni tra le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti e il Presidio della Qualità e i CdS ed i conseguenti interventi di miglioramento cioè valuta il funzionamento complessivo del sistema AQ di Ateneo, avvalendosi degli strumenti che ritiene più opportuni. Uno di questi è l'incontro di audit. Per tali finalità, il Nucleo ha promosso questi incontri di concerto con il Presidio della Qualità in maniera coerente ma in relazione alle specificità ognuno dei propri compiti. Dell'incontro sarà redatto un verbale.

In particolare, si riserva poi, nel successivo intervento di esaminare e discutere delle criticità riscontrate dall'analisi della rilevazione sulle opinioni degli studenti frequentanti e di quanto siano tenute in conto tali opinioni da parte delle strutture di AQ, dei Consigli di Corsi di Studio e dei Consigli di Dipartimento. Infatti, nell'ambito del sistema AVA, il Nucleo sovraintende il processo di rilevazione delle opinioni degli studenti e valuta l'efficacia della gestione del processo da parte del PQA e delle altre strutture di AQ. A conclusione di tali attività, il Nucleo deve redigere, ai sensi del D. Lgs. 19/2012, la relazione annuale.

Prende la parola il **prof. Fabrizio Caccavale, Presidente del PQA**, che inizia il suo intervento illustrando i risultati delle attività di monitoraggio dei processi di assicurazione della qualità, svolte dal Presidio. In particolare, sono stati valutati i requisiti di accreditamento fissati dall'ANVUR e che saranno verificati dalle Commissioni di Esperti della Valutazione (CEV) durante le visite. A tal proposito ritiene sia possibile una visita delle CEV presso l'Ateneo entro la fine dell'anno o al massimo nel primo semestre del prossimo, per cui bisognerà prestare particolare attenzione alla documentazione che verrà prodotta, sia dall'Ateneo (es. documenti strategici e di programmazione, relazioni NV ecc.) che da tutti gli attori del sistema di AQ, questo perché la visita avviene in due fasi: la prima in remoto, con l'esame della documentazione e successivamente in loco, con il sistema della audizioni, dove un ruolo di primo piano lo avranno non il PQA, che sarà ascoltato brevemente in qualità di organismo interno della qualità ma soprattutto, docenti e studenti che non sono direttamente coinvolti nel sistema di AQ; le CEV valutano "anche" lo stato di maturazione interna dell'AQ e il grado di diffusione della cultura della qualità.

Ritornando alla presentazione, i requisiti osservati sono:

- da AQ1 a AQ4 definiscono la valutazione del Sistema di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo nel suo complesso;
- AQ5 valuta i processi di AQ dei Corsi di Studio;
- AQ6 si riferisce alla Ricerca Scientifica;
- AQ7 verifica la sostenibilità della Didattica.

Per ciascun requisito, degli indicatori e, per ciascun indicatore, dei punti di attenzione che sono stati oggetto del monitoraggio del PQA.

Nella relazione del PQA "*Monitoraggio dei Processi di Assicurazione della Qualità*", relativamente ai Corsi di Studio del DiSU (inviata ai presenti per E-mail nei giorni precedenti l'incontro), vengono riassunte le principali criticità rilevate comuni a molti CdS e, soprattutto, vengono proposte alcune azioni correttive che indicano dei percorsi per un miglioramento continuo dei processi di AQ, che potranno essere integrate o modificate dai soggetti responsabili dell'attuazione degli interventi correttivi.

Per quanto riguarda il requisito AQ5, il Presidio della Qualità ha proceduto ad una valutazione analitica di ciascun indicatore per tutti i Corsi di Studio attivi nell'a.a. 2014-15, considerando i documenti prodotti dai Corsi di Studio e dalle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (in particolare, la relazione annuale della Commissione Paritetica Docenti-Studenti, la Scheda Unica Annuale del Corso di Studio e il Rapporto di Riesame Annuale) con riferimento agli anni 2013, 2014 e 2015.

Procede poi all'illustrazione, per ogni indicatore di AQ5 (AQ5.A, AQ5.B, AQ5.C, AQ5.D, AQ5.E), degli obiettivi e ad evidenziare gli elementi di criticità di maggior rilievo:

- *troppo spesso la gestione dei Corsi di Studio è affidata ad un numero ristretto di persone: potenziale incompatibilità dei ruoli, sovraccarico di lavoro e responsabilità;*
- *preoccupante divaricazione fra coloro che si sforzano di costruire ed attuare un efficace sistema di Qualità e coloro che vedono tale sistema come un inutile appesantimento burocratico;*
- *la compilazione di alcuni quadri della SUA-CdS risulta ancora non pienamente soddisfacente;*
- *maggiore coinvolgimento di interlocutori esterni all'Ateneo nella definizione delle figure professionali di riferimento e nel monitoraggio dell'efficacia dei percorsi formativi;*
- *migliorare ulteriormente le modalità di raccolta delle opinioni e delle segnalazioni provenienti degli studenti, nonché incentivare un loro effettivo utilizzo ai fini del miglioramento della qualità della Didattica.*

Viene immediatamente aperto il dibattito, cui intervengono il Presidente ed i componenti della CPDS, il Direttore del Dipartimento, i Coordinatori dei corsi di studio. Il primo punto critico è il rapporto con le parti interessate, dove i componenti dei CdS del DiSU evidenziano le difficoltà, per

i corsi di area umanistica, a trovare interlocutori oltre quelli locali anche in relazione agli sbocchi occupazionali che notoriamente per i laureati DiSU, sono ad esempio l'insegnamento, la comunicazione, il turismo. Il Prof. Caccavale in risposta, comunica che nelle prossime linee guida del PQA, verranno inseriti i link ad alcuni "studi di settore" utili come "consultazione indiretta" inoltre, consiglia, sarebbe buona prassi attestare gli incontri con le verbalizzazioni.

Altro problema evidenziato dal DiSU è che le lauree umanistiche triennali non sono professionalizzanti per cui è difficile la descrizione degli sbocchi occupazionali addirittura poi, per il corso di laurea in Archeologia è obbligatoria la Scuola di specializzazione; il prof. Caccavale suggerisce, per rispondere in modo più efficace alla criticità evidenziata dall'indicatore di AQ, considerare il percorso complessivo del 3+2.

Più in generale, per tutti gli indicatori di AQ l'invito è, per rendere migliorabili le azioni correttive proposte nei rapporti di riesame, fissare obiettivi legati ai CdS, evidenziare i risultati raggiunti e le modalità di raggiungimento. Ad ogni buon conto si invita a leggere approfonditamente, sul sito del Presidio, i commenti al monitoraggio effettuato dallo stesso, in quanto contenente utili suggerimenti, sul sito dello stesso Presidio.

Successivamente interviene il **Coordinatore del Nucleo di Valutazione, prof. Paolo Villani** che illustra la "Relazione sulle opinioni degli studenti frequentanti le attività didattiche per l'a.a. 2014-2015" e ne descrive la struttura suddivisa in due grandi parti: la prima riguarda le domande iniziali del questionario - l'organizzazione generale dei corsi, le infrastrutture e i servizi (segreterie, biblioteche ecc.) - e le risposte vengono analizzate per l'Ateneo nel suo insieme e per i 6 Dipartimenti dell'Ateneo. La seconda riguarda i giudizi sui singoli Corsi di Studio (CdS) e sull'interazione con i docenti, per cui i risultati e le analisi sono presentati singolarmente per tutti i 35 CdS esaminati.

A questo livello, le analisi sono state sintetizzate in forma di tabelle comparative tra CdS, utilizzando come elemento indicatore la criticità per singolo CdS, ovvero la percentuale degli studenti che presentano opinioni di non soddisfazione (NO e più No che SI) per singoli quesiti, e come elemento discriminatore l'eccesso di criticità, ovvero la differenza tra la criticità del singolo CdS e il valor medio di Ateneo per lo stesso quesito. Su tali aspetti il coordinatore si sofferma nel dettaglio: emergono situazioni di allarme per i CdS esaminati in relazione alla corrispondenza tra programmi e insegnamenti e tra insegnamenti e aspettative degli studenti. Tali aspetti vengono inquadrati all'interno di un obiettivo di coerenza del sistema, che è richiesta tra le attività formative programmate dai CdS e gli obiettivi dichiarati dal singolo insegnamento e coerenza delle schede di trasparenza. Dalla discussione emerge la scarsa conoscenza del sistema di report derivante dalla Rilevazione delle opinioni degli studenti: le Commissioni concentrano l'attenzione sulle percentuali di soddisfazione e di conseguenza anche nei RAR non sono puntualmente evidenziate le criticità e le conseguenti azioni di miglioramento. Al contrario, ci si sofferma molto su criticità generali di Ateneo, che difficilmente possono trovare soluzione all'interno dei CdS e che richiedono un differente ambito di riflessione.

Viene evidenziata nella discussione anche la scarsa partecipazione degli studenti agli organi di AQ dipartimentali, testimoniata anche da un unico studente presente all'incontro. Si tenga conto che il recente "Regolamento per il potenziamento della formazione in materia di processi di Assicurazione della Qualità", disciplina le modalità di acquisizione di CFU da parte degli studenti che partecipano ai processi di AQ: il perdurante andamento negativo di questo indicatore può indicare da un lato la mancata conoscenza del Regolamento, dall'altra difficoltà strutturali più rigide di quanto ipotizzato al momento della redazione dello stesso.

Al termine, il prof. Caccavale informa i presenti che nella prossima seduta del PQA saranno approvate le "Linee guida per la Relazione Annuale della Commissione Paritetica Docenti Studenti" che apporta un cambiamento nella tempistica, dovrà infatti essere trasmessa entro il 9 dicembre al NV ed al PQA e sarà inoltrata ai gruppi di riesame che potranno far proprie le osservazioni delle CPDS: sarà così ristabilito l'ordine temporale tra le varie relazioni.

Complessivamente il DiSU ritiene di aprire all'interno dei CdS, nei gruppi di riesame, nella CPDS, il confronto con le criticità rilevate dal PQA e dal Nucleo e di far propri i suggerimenti e le indicazioni ricevute oggi.

Infine il Nucleo di Valutazione e il Presidio della Qualità fanno proprie le considerazioni del Dipartimento sulla limitatezza delle risorse umane coinvolte nel processo di AQ e sulla mancanza di una cultura diffusa di AQ. L'idea è che per rendere realmente strategico il processo di AQ non basta redigere dei documenti strategici di indirizzo ma occorre entrare nello specifico attuativo, dotando i principali attori degli strumenti necessari, fino a che una cultura di AQ non sia divenuta patrimonio comune di docenti, studenti e personale. Allo scopo potrà essere utile la promozione di momenti di coinvolgimento diretto della Rettrice e degli altri Organi di Governo.

Il Nucleo di Valutazione e il Presidio della Qualità ringraziano i partecipanti.

L'incontro ha termine alle ore 17.00.

Il Segretario
(Renata Brienza)



Il Coordinatore del Nucleo
(Prof. Paolo Villani)



Il Presidente del PQA
(Prof. Fabrizio Caccavale)

