

UNIVERSITÀ
di **VERONA**

Presidio della Qualità di Ateneo

Incontro formativo con le CPDS

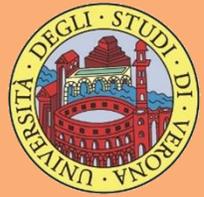
Polo didattico Santa Marta

Verona, 20 novembre 2017



Angela Broglia

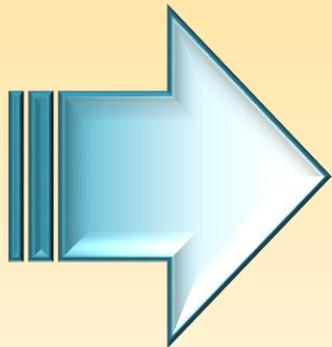
Esperto di sistema e disciplinare
iscritto all'Albo dei valutatori ANVUR



UNIVERSITÀ
di **VERONA**

Presidio della Qualità di Ateneo

Il sistema AQ e i suoi diversi attori



Le CPDS nella complessa architettura sistema di AQ

Secondo incontro con le CPDS - 20 novembre 2017

Gli attori dell'AQ₁

La struttura del sistema di AQ che ogni Ateneo configura prevede alcuni attori fondamentali per **'fare'** la qualità e per **'assicurare'** la qualità:

- **Organi di governo (OO.GG)**
 - **Presidio Qualità di Ateneo (PQA)**
 - **Commissioni paritetiche docenti-studenti (CPDS)**
 - **Corsi di studio (CdS)**
 - **Dipartimenti (DIP)**
 - **Nucleo di Valutazione (NV)**



La definizione precisa, chiara e lineare di ruoli, funzioni, responsabilità e interrelazioni fra attori è fondamentale per il buon funzionamento del sistema AQ

Gli attori dell'AQ₂

OO.GG.

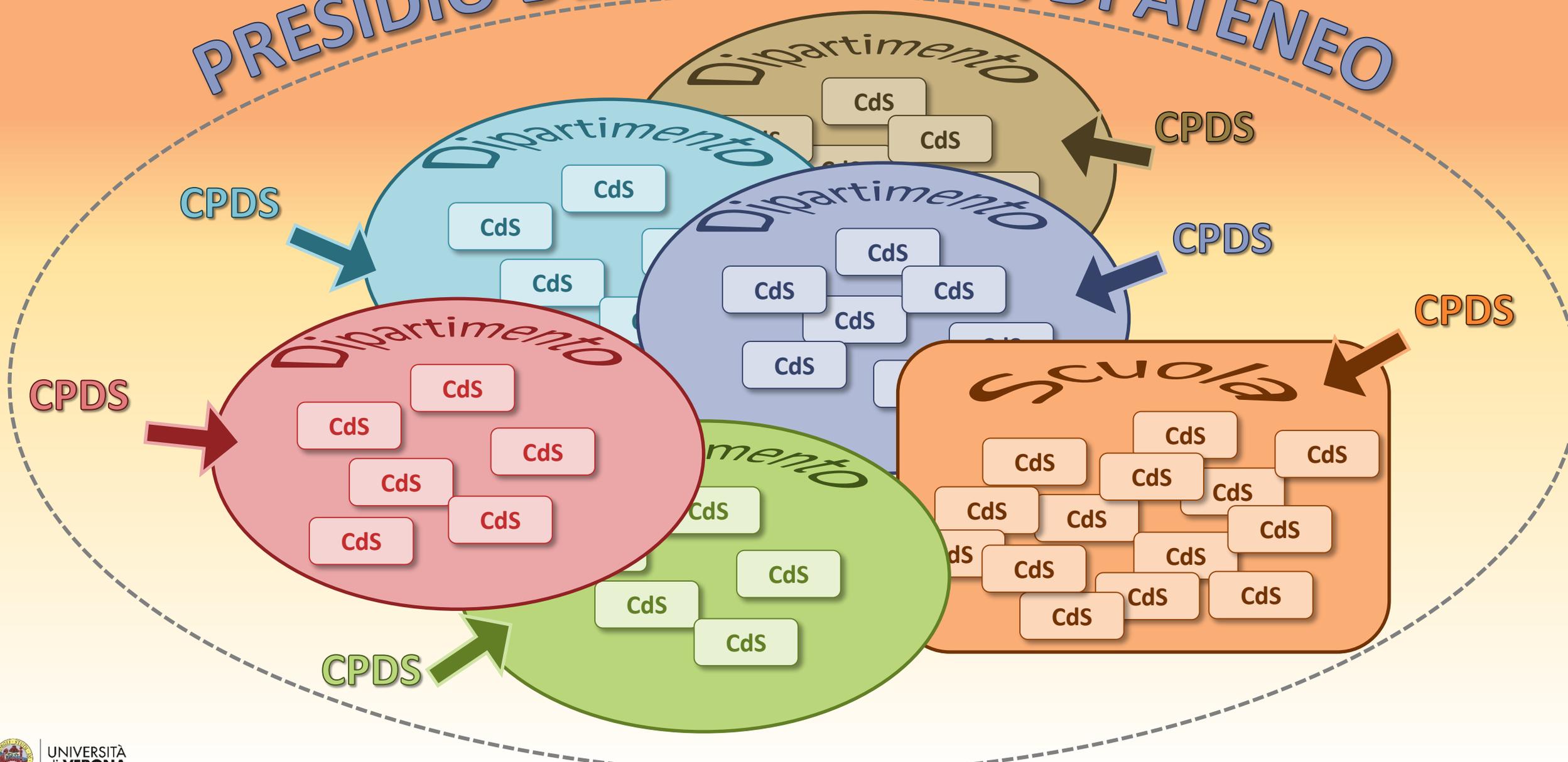
- Rettore e suoi Delegati
- Consiglio di amministrazione
- Senato accademico

essendo responsabili delle attività istituzionali dell'Ateneo, definiscono le politiche della qualità e della sua assicurazione

PQA «è la struttura che sovrintende allo svolgimento dei processi di AQ a livello di Ateneo, nei CdS e nei Dipartimenti, in base agli indirizzi formulati dagli Organi di Governo, assicurando la gestione dei flussi informativi interni ed esterni e sostenendo l'azione delle strutture»

Figura 1

PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEEO



Gli attori dell'AQ₃

«Nell'ambito delle attività formative, il **Presidio della Qualità** organizza e verifica il continuo aggiornamento delle informazioni contenute nelle SUA-CdS di ciascun Corso di Studio dell'Ateneo, **sovrintende al regolare svolgimento delle procedure di AQ** per le attività didattiche in conformità a quanto programmato e dichiarato, organizza e monitora le rilevazioni dell'opinione degli studenti, dei laureandi e dei laureati, regola e verifica le attività periodiche di Riesame dei Corsi di Studio, valuta l'efficacia degli interventi di miglioramento e le loro effettive conseguenze, **assicura il corretto flusso informativo da e verso il Nucleo di Valutazione e la Commissione Paritetica Docenti-Studenti**»

Documento AVA, 9 gennaio 2013

Gli attori dell'AQ₄

CPDS è organo interno al Dipartimento o alla Struttura di raccordo (Scuola o Facoltà) che «... monitora l'offerta formativa e la qualità dalla didattica ...»

- Opera in autonomia, ma seguendo l'indirizzo del PQA
- Esercita una valutazione interna sui CdS, suggerendo indicatori e metodi di monitoraggio adatti
- Si interfaccia con altri attori dell'AQ:
 - PQA
 - NV
 - Gruppo AQ dei CdS di Dipartimento/Struttura di raccordo
 - Formula proposte di miglioramento della qualità dei CdS
 - Formula pareri sull'attivazione e sulla soppressione di CdS

Gli attori dell'AQ₅

CdS è l'unità elementare del sistema AVA per quanto attiene la didattica, così come il **Dipartimento** lo è per l'attività di ricerca e di terza missione.

Ha un Referente che è responsabile delle attività del CdS e che può essere il Coordinatore del Gruppo AQ del CdS stesso.

Il Gruppo AQ è l'**organo di gestione** che garantisce i processi di assicurazione della qualità a livello del singolo CdS.

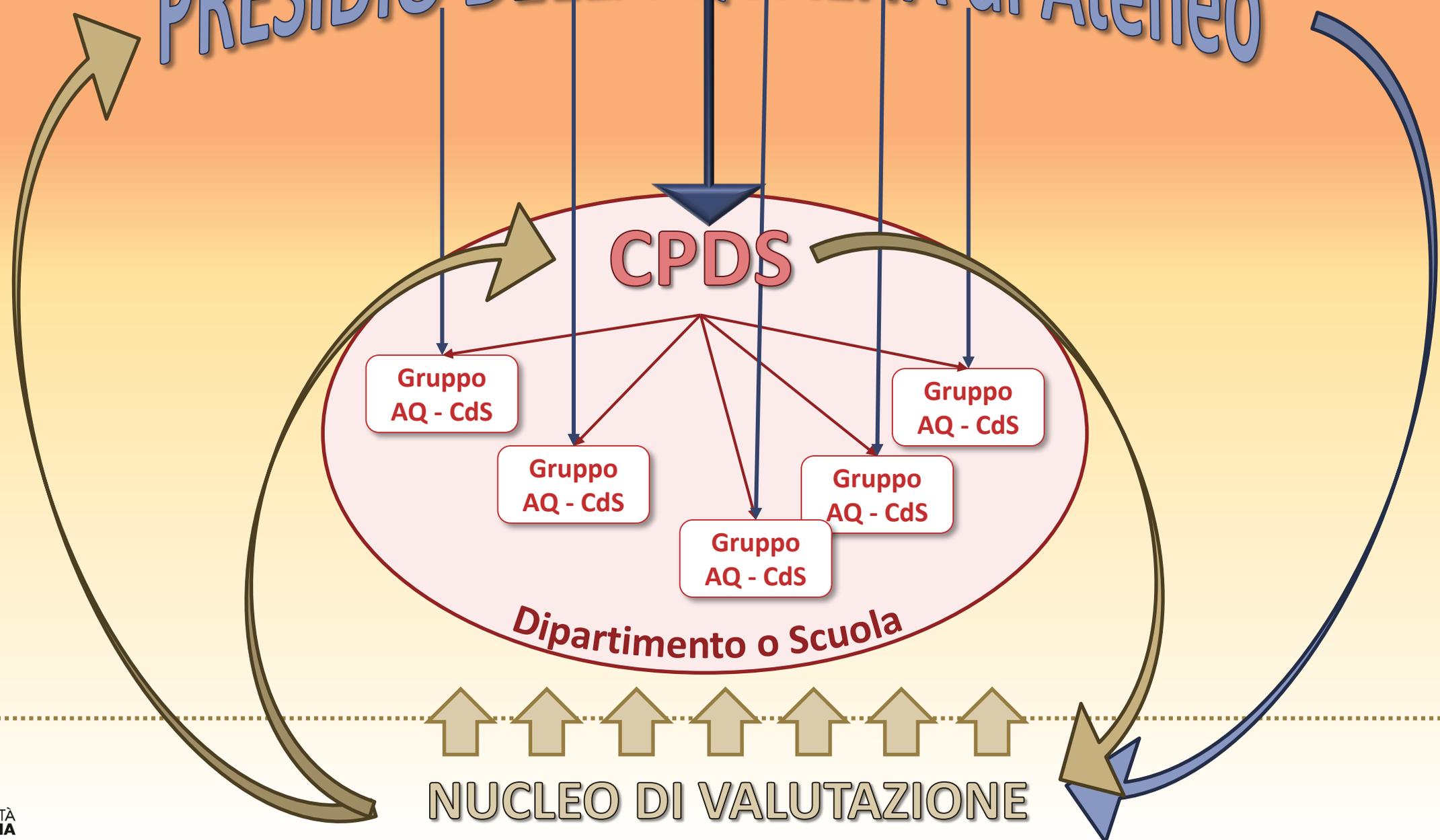
Si interfaccia con altri attori dell'AQ:

- PQA
- CPDS

Per scelta istituzionale, non sempre esiste un organo deliberante (Collegio didattico) a livello del singolo CdS

Figura 2

PRESIDIO DELLA QUALITÀ di Ateneo



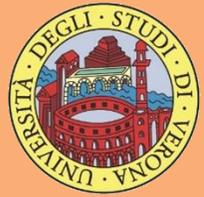
Gli attori dell'AQ₅

NV è stato originariamente istituito con **L. 537 del 1993** «... con il compito di verificare, mediante analisi comparative dei costi e dei rendimenti, la corretta gestione delle risorse pubbliche, la produttività della ricerca e della didattica, nonché l'imparzialità ed il buon andamento dell'azione amministrativa».

- Nonostante l'obbligatorietà dei NV e la definizione degli obiettivi e degli strumenti ad essi assegnati, sei anni dopo si rese necessario un ulteriore dettato legislativo in materia di valutazione: la **L. 370 del 1999**
- La **L. 240 del 2010** ha prescritto «... la composizione con soggetti di elevata qualificazione professionale in prevalenza esterni all'ateneo ...» e inoltre ha attribuito al NV la «... funzione di verifica della qualità e dell'efficacia dell'offerta didattica, anche sulla base degli indicatori individuati dalle commissioni paritetiche docenti-studenti ...»

Figura 3

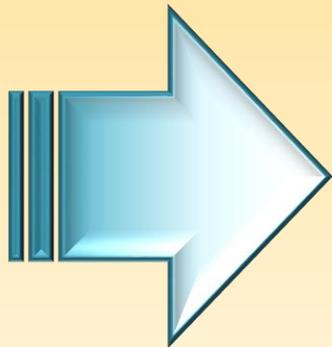




UNIVERSITÀ
di **VERONA**

Presidio della Qualità di Ateneo

Il sistema AQ e i suoi diversi attori



La CPDS e le interrelazioni con gli altri attori dell'AQ

Secondo incontro con le CPDS - 20 novembre 2017

CPDS e PQA

PQA è la struttura che ha la complessiva responsabilità del sistema AQ

- fa in modo che i processi possano svolgersi regolarmente e che i vari attori siano messi in grado di adempiere alle funzioni loro assegnate
- organizza la raccolta e l'elaborazione dei dati necessari ed assicura che i flussi informativi raggiungano in tempo utile i vari attori

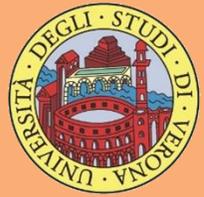
CPDS monitora e valuta l'offerta formativa ed entra nel merito delle specificità e delle criticità dei CdS

CPDS e Gruppo AQ-CdS

- La responsabilità della qualità del CdS è in capo al suo **Referente**
- Il **Gruppo AQ** è, dunque, una specie di 'giunta' che coadiuva il Referente del CdS nell'organizzazione e nella gestione della didattica
- La valutazione compiuta dal Gruppo AQ è riflessiva (**autovalutazione**)

CPDS

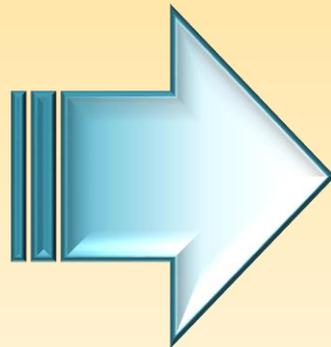
- svolge un'azione di **valutazione interna**
- può suggerire interventi migliorativi, ma non prende iniziative
- la relazione annuale va attentamente esaminata e discussa dal Gruppo AQ



UNIVERSITÀ
di **VERONA**

Presidio della Qualità di Ateneo

La relazione annuale della CPDS



Costruzione e contenuti della relazione annuale

Secondo incontro con le CPDS - 20 novembre 2017

Raccomandazioni ANVUR

«La CPDS ha il compito di redigere annualmente una relazione articolata per CdS, che prende in considerazione il complesso dell'offerta formativa, con particolare riferimento agli **esiti della rilevazione dell'opinione degli studenti**, indicando eventuali problemi specifici ai singoli CdS»

«La Relazione della CPDS, **basata su elementi di analisi indipendente** (e non solo sui Rapporti di Riesame dei CdS), deve pervenire al Nucleo di Valutazione, al PQA e ai CdS, che la recepiscono e si attivano per elaborare proposte di miglioramento (in collaborazione con la CPDS o con altra rappresentanza studentesca). Gli aspetti rilevanti di tale processo devono essere evidenziati sia nelle Relazioni del NdV sia nei Rapporti di Riesame ciclico»

Linee guida ANVUR 2.0, agosto 2017

La «relazione annuale» dura tutto l'anno!

Qualche esempio ...

«La Commissione paritetica ha operato come segue:

- 12/12/2016 (in presenza): riunione preliminare
- 21/12/2016 (in presenza): analisi dei RR
- 23/12/2016 (modalità telematica): inizio stesura della relazione
- 24/12/2016 (modalità telematica): prosecuzione stesura della relazione
- 27/12/2016 (modalità telematica): completamento della relazione»

La CPDS è inattiva per tutto il resto dell'anno

L'unica fonte presa in esame è il RR per i CdS di riferimento

Visto il frequente ricorso alla modalità telematica, può aver operato in modo collegiale?



Contenuti della «Relazione annuale»₁

A. Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti

1. Quali sono le modalità adottate per evincere dal questionario anonimo il grado di soddisfazione degli studenti?
2. Quali analisi vengono compiute per interpretare i dati raccolti?
 - Sono compiute delle elaborazioni dei report disponibili?
 - Sono fatte delle comparazioni fra CdS o intertemporali?
3. Qual è il livello di attenzione che viene riservato ai questionari sulla soddisfazione degli studenti?
 - Se ne discute? Dove? Quando?
 - Ci sono azioni conseguenti?
 - Cosa sta facendo il Gruppo AQ per dare una concreta risposta alle criticità emerse?

Qualche esempio ...

«La metodologia di rilevazione è in genere adeguata. Si apprezza la presentazione dei dati in forma tabellare che permette di rivelare, per ogni domanda del questionario, in modo immediato come si posiziona il CdS rispetto alla media dell'Ateneo. I risultati pubblicati sul sito web sono analizzati con cura dai Coordinatori dei CdS e utilizzati per il miglioramento del CdS»

La CPDS esprime opinioni senza supportarle con evidenze o argomentazioni

- *Perché la metodologia di rilevazione è 'in genere' adeguata? 'In genere' significa che qualche volta non lo è? In quali casi e perché?*
- *Quando sono analizzati i risultati della rilevazione? Cosa significa 'con cura'?*



Contenuti della «Relazione annuale»₂

B. Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato

1. I materiali didattici indicati da ogni docente sono adeguati agli obiettivi?
(Informazioni raccolte da: schede di insegnamento, piattaforme e.learning, segnalazioni, ...)
 - I materiali e gli ausili didattici sono ‘calibrati’?
2. Le strutture didattiche sono adatte per le esigenze formative dei CdS?
 - Aule, laboratori e varie attrezzature didattiche sono sufficienti e adatte?
 - Si prestano per l’implementazione delle metodologie didattiche?

Linee guida ANVUR 2.0, All. 10, agosto 2017

Qualche esempio ...

«I Coordinatori dei CdS hanno effettuato una ricognizione sulla base dello specifico quadro sinottico predisposto dal PQA, riportandone i risultati nella tabella seguente. Anzitutto, hanno verificato che i contenuti riportati nei campi delle schede di insegnamento fossero esplicativi e completi. In secondo luogo, per ogni insegnamento hanno indicato il numero complessivo delle pagine dei testi di riferimento e quello - parametrato - di altri materiali integrativi, come slide, esercizi o schede.

I Coordinatori, nei casi di seguito specificati, hanno invitato i singoli docenti a completare le parti mancanti o incomplete ovvero a rivedere la mole complessiva dei materiali didattici»

La ricognizione è stata compiuta dai Coordinatori dei CdS ...



Contenuti della «Relazione annuale»₃

C. **Analisi e proposte sulla validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi**

1. Le modalità delle prove d'esame sono adatte ad accertare il raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi?

(Informazioni raccolte da: schede di insegnamento, piattaforme e.learning, segnalazioni, ...)

- Le modalità d'esame consentano di accertare in modo corretto i risultati di apprendimento attesi? *(Spesso le modalità delle prove sono comunicate in modo più chiaro in aula di quanto non sia pubblicato sulle pagine web del CdS)*

2. Le prove d'esame si svolgono come comunicato?

(Talvolta si verificano cambiamenti 'in corso d'opera' segnalati dagli studenti)

Linee guida ANVUR 2.0, All. 10, agosto 2017

Qualche esempio ...

«La Commissione paritetica rileva che, per tutti i CdS, a conclusione di ciascun insegnamento, viene effettuato un esame in forma scritta o orale (o consegna di un progetto) con attribuzione di crediti e voto, che concorrerà a formare il voto di laurea.

Uno sforzo sulla programmazione delle prove di valutazione ha riguardato tutti i CdS attraverso il riordino delle date degli appelli, prevedendo l'introduzione di un intervallo di 4 giorni tra le date d'esame di discipline obbligatorie dello stesso anno, per evitare sovrapposizioni»

Non è una valutazione!

- ***Cosa c'entra con l'analisi sulla validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e delle abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi?***



Contenuti della «Relazione annuale»₄

D. Analisi e proposte sulla completezza e sull'efficacia del Monitoraggio annuale e del Riesame ciclico

1. L'analisi compiuta dal Gruppo AQ del CdS nella Scheda di monitoraggio annuale è completa ed efficace?
 - Vengono individuati tutti gli elementi di criticità?
2. L'analisi compiuta dal Gruppo AQ del CdS nel Rapporto di riesame ciclico è completa ed efficace?
 - Vengono individuati tutti gli elementi di criticità?
 - Vengono proposte azioni coerenti e utili al superamento delle criticità?
3. Vi sono proposte di azioni da svolgere insieme al Referente del CdS e al Gruppo AQ?

Linee guida ANVUR 2.0, All. 10, agosto 2017

Qualche esempio ...

«Pur con livelli di adeguatezza e di completezza differenziati, tutti i RR dei CdS in esame sono sufficienti in termini di forma e di contenuto. Segnaliamo un discreto miglioramento rispetto alle schede dello scorso anno sia per la completezza dei contenuti sia per lo sforzo apportato nella predisposizione di obiettivi di miglioramento. Ulteriori miglioramenti possono riguardare sia la quantificazione di target che in alcuni casi sono un po' limitati, sia nell'attenzione a prevedere solo obiettivi il cui raggiungimento dipende in modo forte dalle attività del CdS, evitando di promettere risultati che vanno oltre le capacità di intervento del CdS e che possono essere fortemente influenzati da eventi non controllabili»

La CPDS ha espresso una valutazione generica e cumulativa

- ***Ammette l'esistenza di differenti livelli qualitativi, ma non precisa quali sono i CdS meno performanti sotto il profilo del processo di monitoraggio e/o di riesame***



Contenuti della «Relazione annuale»₅

E. Analisi e proposte sull'effettiva disponibilità e correttezza delle informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CdS

1. La SUA-CdS, nei quadri A, B e C, fornisce informazioni utili e chiare?

Particolare attenzione a:

- **Consultazione delle PI:** Gli incontri sono sistematici? Le categorie di stakeholder sono adeguate?
- **Requisiti di accesso al CdS:** Sono comunicati in modo chiaro? Come si recuperano i debiti?

2. Si possono fornire suggerimenti per migliorare la comunicazione?

(Particolare attenzione alla ridondanza informativa e, se vi sono più fonti, alla loro coerenza)

Linee guida ANVUR 2.0, All. 10, agosto 2017

Qualche esempio ...

«Il sito del CdS è stato adeguato a quanto richiesto dal PQA e le informazioni relative a quanto inserito nella SUA-CdS sono tutte disponibili. Inoltre, nella sezione ‘...’ del CdS sono chiaramente pubblicati tutti i dati relativi al riesame e alla valutazione degli studenti, così come stabilito dal PQA»

La CPDS ha svolto un lavoro da ‘accertatore’, senza esprimere una propria valutazione; d’altra parte le informazioni – secondo le indicazioni del PQA – ci sono e sono complete ...



Contenuti della «Relazione annuale»₆

F. Ulteriori proposte di miglioramento

1. Ad esempio:

- Modalità per ascoltare la voce degli studenti iscritti ai CdS che non hanno una rappresentanza nella CPDS
- Modalità per raccogliere le segnalazioni degli studenti, meglio se concordate con il Referente del CdS e il Gruppo AQ
- Modalità per sensibilizzare gli studenti affinché la compilazione del questionario sia un momento di effettiva valutazione, con la coordinazione del PQA
- ...

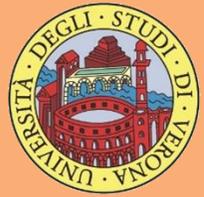
Linee guida ANVUR 2.0, All. 10, agosto 2017

Contenuti della «Relazione annuale»₇

G. Coerenza tra i crediti assegnati alle attività formative e gli specifici obiettivi formativi programmati

1. Tenuto conto degli obiettivi del CdS, i cfu sono assegnati coerentemente alle varie attività formative previste dal percorso formativo?
 - Ci sono discrepanze tra il 'peso' dichiarato (misurato in cfu) e effettivo impegno richiesto agli studenti?

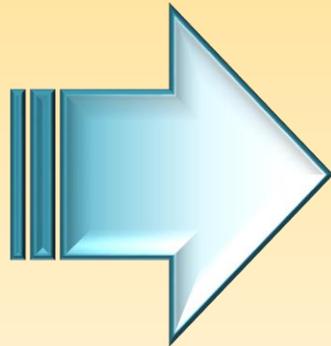
Regolamento didattico UniVR, 2017



UNIVERSITÀ
di **VERONA**

Presidio della Qualità di Ateneo

I destinatari della relazione annuale



**Interni: Senato accademico (SA), Nucleo di valutazione,
Gruppo AQ-CdS**

Secondo incontro con le CPDS - 20 novembre 2017

I destinatari della Relazione annuale₁

La «Relazione annuale» redatta dalla **CPDS** deve essere articolata per CdS

- può comprendere una parte comune a tutti i CdS di riferimento per gli aspetti 'di sistema'
- tuttavia, non possono mancare specifiche 'sezioni' dedicate distintamente a ciascun CdS per tutti gli aspetti che sono inevitabilmente 'tipici'

La «Relazione annuale» va trasmessa a:

- NV
- SA

... e ciò significa che tali organi non possono limitarsi a riceverla, essendo tenuti a prenderla in considerazione al fine di individuare azioni di propria competenza!

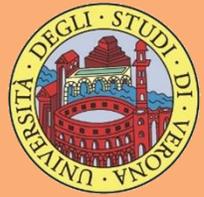
I destinatari della *Relazione annuale*₂

La «*Relazione annuale*» redatta dalla CPDS deve anche pervenire ai CdS

- I CdS la recepiscono e si attivano per elaborare proposte di miglioramento (anche in collaborazione con la CPDS, coordinando interventi mirati a rimuovere criticità)
- Tale processo di interazione deve risultare dal RRC (rapporto di riesame ciclico)

Linee guida ANVUR 2.0, agosto 2017

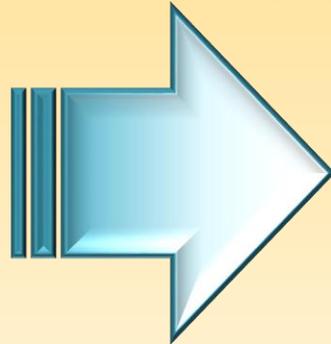




UNIVERSITÀ
di **VERONA**

Presidio della Qualità di Ateneo

I destinatari della relazione annuale



Esterni: Commissione di esperti valutatori (CEV)

Secondo incontro con le CPDS - 20 novembre 2017

L'importanza della «Relazione annuale» per la CEV

La «**Relazione annuale**» è uno dei documenti-chiave che la CEV è tenuta ad analizzare nell'esame a distanza (pre-visita) anche se non espressamente indicati dall'Ateneo; in particolare, tale documento è richiamato con riferimento a due requisiti:

R2 – di sede: «Valutazione del sistema AQ adottato dall'Ateneo»

R3 – di CdS: «Qualità del CdS» (limitatamente a quelli oggetto di visita)



*Ciò significa che dalla «Relazione annuale»
devono potersi desumere le evidenze necessarie ad apprezzare i suddetti requisiti*

R2 – requisito di sede

«Misura l'efficacia del sistema di AQ messo in atto dall'Ateneo, per quanto concerne sia la definizione delle responsabilità interne e dei flussi di informazione che le interazioni fra le strutture responsabili e il loro ruolo nella gestione del processo di valutazione e autovalutazione dei Dipartimenti e dei CdS»

R2.A.1

«L'Ateneo assicura la collaborazione e la circolazione dei dati e delle informazioni tra le strutture responsabili dell'AQ (Presidio di Qualità, Nucleo di Valutazione, **Commissioni Paritetiche Studenti-Docenti**), a supporto della realizzazione delle politiche per l'AQ a livello dei singoli CdS e Dipartimenti?»

Linee guida ANVUR 2.0, agosto 2017

R3 – requisito di CdS₁

«Serve a verificare la **coerenza degli obiettivi individuati** in sede di progettazione dei CdS con le esigenze culturali, scientifiche e sociali, con attenzione alle caratteristiche peculiari dei Corsi di laurea e quelli di laurea magistrale. Verifica inoltre la **disponibilità di risorse adeguate di docenza, personale e servizi**, il monitoraggio dei **risultati** e le **strategie** adottate a fini di correzione e di miglioramento e l'apprendimento incentrato sullo studente ...»



In particolare, il **punto di attenzione (PA) R3.D** è molto interessante:

«Il CdS è in grado di riconoscere gli aspetti critici e i margini di miglioramento della propria organizzazione didattica e di definire interventi conseguenti»

Linee guida ANVUR 2.0, agosto 2017

R3 – requisito di CdS₂

Il (PA) **R3.D** chiama in causa le **CPDS** al fine avere da loro una valutazione della capacità del CdS (*Referente e Gruppo AQ, in primis*) di compiere un accurato e coscienzioso processo di autovalutazione, formalizzato nelle Schede di monitoraggio annuale e nel Rapporto di riesame ciclico, e di gestire il CdS in modo corretto ed efficace

- **Non si chiede un'opinione, ma una valutazione maturata mediante azioni di analisi, ascolto, monitoraggio, ...**
 - Occorre dimostrare che la CPDS si è occupata di questo tema (quando? come?)
 - Occorre produrre prove documentali delle azioni ricognitive e delle analisi compiute (verbali, relazioni)

N.B.

R3 – requisito di CdS₃

Il punto di attenzione **R3.D** si declina in alcuni *aspetti da considerare*:

■ R3.D.1 - Contributo dei docenti e degli studenti

- «Sono presenti attività collegiali dedicate alla revisione dei percorsi, al coordinamento didattico tra gli insegnamenti, alla razionalizzazione degli orari, della distribuzione temporale degli esami e delle attività di supporto?»
- «Vengono analizzati i problemi rilevati e le loro cause?»
- «Docenti, studenti e personale di supporto hanno modo di rendere note agevolmente le proprie osservazioni e proposte di miglioramento?»
- «Sono adeguatamente analizzati e considerati gli esiti della rilevazione delle opinioni di studenti, laureandi e laureati? Alle considerazioni complessive della CPDS (e degli altri organi di AQ) sono accordati credito e visibilità?»

Linee guida ANVUR 2.0, agosto 2017

R3 – requisito di CdS₄

■ R3.D.2 - Coinvolgimento degli interlocutori esterni

- «Sono garantite interazioni in itinere con le parti interessate consultate in fase di programmazione del CdS o con nuovi interlocutori, in funzione delle diverse esigenze di aggiornamento periodico dei profili formativi?»
- «Le modalità di interazione in itinere sono coerenti con il carattere (se prevalentemente culturale, scientifico o professionale), gli obiettivi del CdS e le esigenze di aggiornamento periodico dei profili formativi anche, laddove opportuno, in relazione ai cicli di studio successivi, ivi compreso il Dottorato di Ricerca?»
- «Qualora gli esiti occupazionali dei laureati siano risultati poco soddisfacenti, il CdS ha intensificato i contatti con gli interlocutori esterni, al fine di accrescere le opportunità dei propri laureati?»

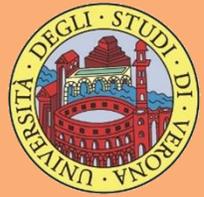
Linee guida ANVUR 2.0, agosto 2017

R3 – requisito di CdS₅

■ R3.D.3 - Revisione dei percorsi formativi

- «Il CdS garantisce che l'offerta formativa sia costantemente aggiornata e rifletta le conoscenze disciplinari più avanzate, anche in relazione ai cicli di studio successivi compreso il Dottorato di Ricerca?»
- «Vengono analizzati e monitorati i percorsi di studio, i risultati degli esami e gli esiti occupazionali (a breve, medio e lungo termine) dei laureati del CdS, anche in relazione a quelli della medesima classe su base nazionale, macro regionale o regionale?»
- «Viene dato seguito alle proposte di azioni migliorative provenienti da docenti, studenti e personale di supporto (una volta valutata la loro plausibilità e realizzabilità)?»
- «Vengono monitorati gli interventi promossi e ne viene adeguatamente valutata l'efficacia?»

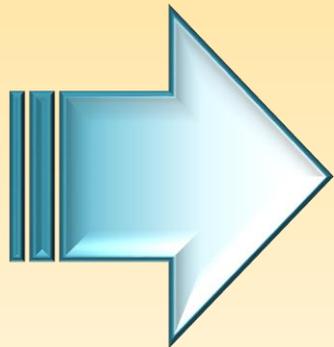
Linee guida ANVUR 2.0, agosto 2017



UNIVERSITÀ
di **VERONA**

Presidio della Qualità di Ateneo

La componente «studenti» nella CPDS



Il fattivo e prezioso contributo degli studenti

Secondo incontro con le CPDS - 20 novembre 2017

Gli studenti nella CPDS

«È in atto un cambiamento radicale, lo studente può essere parte attiva ...»

dal Laboratorio sulla rappresentanza attiva



Concretamente come?

- Fungere quale elemento di raccordo tra gli studenti e il CdS
 - Ascoltare le segnalazioni
 - Raccogliere le evidenze a supporto delle stesse
 - Comunicare gli esiti delle azioni conseguentemente intraprese

N.B.

«L'ANVUR raccomanda che il **coinvolgimento degli studenti dei singoli CdS nell'analisi dei questionari** sia diretto e non mediato da rappresentanti provenienti da altri CdS»