



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

Team Qualità di Ateneo
Relazione sull'attività 2013

Il Team Qualità

Massimo Tronci	Dipartimento di Ingegneria Meccanica e aerospaziale Macroarea D (Coordinatore)
Mariella Guercio	Dipartimento di Storia dell'Arte e Spettacolo Macroarea E
Fabio Lucidi	Dipartimento di Psicologia dei Processi di Sviluppo e Socializzazione Macroarea B
Carlo Magni	Dipartimento di Economia e Diritto Macroarea F
Fausto Manes	Dipartimento di Biologia Ambientale Macroarea A
Antonella Polimeni	Dipartimento di Scienze Odontostomatologiche e Maxillo Facciali Macroarea C
Antonella Cammisa	Area per l'Internazionalizzazione
Giuseppe Foti	Area Supporto Strategico e Comunicazione
Luciano Longhi	Centro InfoSapienza
Sabrina Luccarini	Area Supporto alla Ricerca
Rosalba Natale	Area Offerta Formativa e Diritto allo Studio
Simona Ranalli	Area Contabilità, Finanza e Controllo di Gestione

Il Gruppo di Supporto

Area Supporto Strategico e Comunicazione	Lucia Antonini Claudia Avella Giulietta Capacchione Tiziana Carini Anna Ciuffa Irene Giaconi Manuela Moscatelli Franca Rieti (in servizio presso la Sede di Latina) Giovanni Screpis
Area InfoSapienza	Bruno Sciarretta
Area Internazionalizzazione	Susanna Squillaci
Area Offerta Formativa	Chiara Tortora Giusy Boffoli
Area Ricerca	Monica Mignucci
Area Contabilità e Finanza	Ingrid Centomini Cinzia Poldi

Il Team Qualità ringrazia il *Gruppo di Supporto* e l'*Ufficio di supporto strategico e programmazione* per la collaborazione fornita per la redazione della presente relazione e, più in generale, per il supporto tecnico alle attività del Team Qualità.

INDICE DELLA RELAZIONE

- 1. Introduzione**
- 2. Il Quadro di riferimento dell'Assicurazione Qualità in Sapienza**
- 3. Dal PerCorso Qualità al Sistema AVA**
- 4. Il Sistema di Assicurazione Qualità Sapienza**
 - 4.1 Il Team Qualità
 - 4.2 Il Nucleo di Valutazione di Ateneo
 - 4.3 I Comitati di Monitoraggio
 - 4.4 Le Commissioni Paritetiche
 - 4.5 Le Commissioni di Gestione dell'Assicurazione Qualità
- 5. Le linee strategiche per l'attività del Team Qualità**
- 6. Le attività del Team Qualità nel 2013**
 - 6.1 La Politica e gli Obiettivi per la Qualità
 - 6.2 L'organizzazione
 - 6.3 La Scheda SUA-CdS
 - 6.4 La gestione del riesame e delle azioni correttive
 - 6.4.1 Il Riesame Iniziale 2013
 - 6.4.2 Il Riesame 2014
 - 6.4.3 Le azioni correttive
 - 6.4.4 Il riesame del modello organizzativo per la gestione del Riesame e delle Azioni Correttive
 - 6.5 La valutazione e l'elaborazione delle opinioni studenti
 - 6.6 La Gestione documentale
 - 6.7 Comunicazione e formazione
- 7. Considerazioni Finali: punti di forza, criticità rilevate, idee per migliorare**

1. INTRODUZIONE

La realizzazione del processo di autonomia dell'università, attraverso il riconoscimento dell'autonomia statutaria, finanziaria e didattica, pone al centro dell'innovazione del sistema universitario il tema della qualità della formazione e della ricerca come elemento fondamentale di confronto e di crescita.

La qualità nella formazione si realizza attraverso la qualità delle attività formative dei Corsi di Studio (CdS), e può essere definita come il grado di soddisfazione dei Requisiti per la Qualità della Formazione, ovvero delle esigenze e delle aspettative di tutti coloro (Parti Interessate, PI) che hanno interesse nel servizio formativo offerto. In questo modo la Qualità diviene valutabile tramite un confronto fra quanto il CdS realizza e quanto da esso si attende. La Qualità deve essere attivamente perseguita attraverso una Gestione per la Qualità del servizio di formazione offerto dai CdS, ovvero dei processi che lo caratterizzano.

Nell'ambito della Gestione per la Qualità, le attività (processi) mirate a "dare fiducia" del soddisfacimento dei Requisiti per la Qualità a tutte le PI, sia interne al CdS (in primis, agli organi di gestione) sia esterne, quali i soggetti interessati alle competenze dei laureati, costituiscono l'Assicurazione della Qualità (Quality Assurance, QA). I processi di Assicurazione della Qualità non si aggiungono alle attività di progettazione e realizzazione di un CdS, ma semplicemente ne promuovono una gestione più efficace.

L'Assicurazione della Qualità presuppone un forte impegno dei responsabili dell'Offerta Formativa (Presidi di Facoltà, Direttori di Dipartimento, Presidenti o Coordinatori di Corso di Studio a seconda dei modelli organizzativi delle diverse Facoltà), di tutti i Docenti e del personale Tecnico-Amministrativo coinvolto nella gestione del CdS, per una progettazione e una gestione dei corsi da sviluppare secondo criteri esplicitamente finalizzati al perseguimento e al miglioramento continuo della qualità, intesa sia come conformità al progetto formativo del CdS, sia come soddisfazione delle diverse parti interessate.

La qualità nella ricerca si realizza attraverso la qualità delle attività di ricerca promosse dai Dipartimenti e può essere definita come il grado di soddisfazione dei Requisiti per la Qualità della Ricerca, ovvero delle esigenze e delle aspettative di tutti coloro (Parti Interessate, PI) che hanno interesse nella ricerca sviluppata dal Dipartimento. La qualità della ricerca si concretizza attraverso la definizione degli obiettivi di ricerca da perseguire, l'individuazione e la messa in opera delle azioni che permettono di raggiungere gli obiettivi rimuovendo, ovunque possibile, eventuali ostacoli, la verifica del grado di effettivo raggiungimento degli obiettivi anche attraverso la valutazione della qualità dei prodotti della ricerca.

La qualità va dunque intesa come processo strategico continuativo, frutto di obiettivi precisi, di un'attenta attività di pianificazione e di realizzazione, di una costante misurazione dei risultati.

2. IL QUADRO DI RIFERIMENTO DELL'ASSICURAZIONE QUALITÀ IN SAPIENZA

Nel corso degli ultimi anni, Sapienza ha incoraggiato lo sviluppo della cultura della valutazione della qualità della formazione partecipando attivamente ai grandi progetti nazionali sulla qualità nella formazione organizzati dalla CRUI a partire dal 1995 con il Progetto Campus (1995-2000) e a seguire con il Progetto CampusOne (2001-2004) nell'ambito del quale sono stati coinvolti nella sperimentazione cinque corsi di studio afferenti a diverse aree culturali (Architettura, Ingegneria, Lettere, Scienze).

Nel 2005 Sapienza ha avviato un proprio sistema di Assicurazione della Qualità (AQ) per i corsi di studio, basato sul Modello Informativo del Consiglio Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario (CNVSU), denominato PerCorso Qualità (PCQ), che presuppone una progettazione e una gestione dei corsi secondo criteri finalizzati al perseguimento e al miglioramento continuo della qualità. La partecipazione al PCQ, proposta inizialmente su base volontaria, ha evidenziato da subito una larga adesione che ha permesso di sperimentare ampiamente sia il modello di riferimento, sia gli approcci organizzativi adottati. Tale PerCorso è stato inoltre fortemente supportato sia attraverso la definizione di Linee Guida per l'Autovalutazione, sia con l'implementazione di strumenti informatici di riferimento per la gestione dell'offerta formativa (Gomp, Siad, Infostud).

Per ciascun CdS partecipante è stata prevista la costituzione di una Commissione Qualità (CQ) alla quale è stata assegnata la responsabilità di redigere un Rapporto di Autovalutazione (RAV) relativo alle attività didattiche sviluppate dal CdS per l'A.A. di riferimento del PerCorso. Le Commissioni Qualità sono risultate composte da un numero variabile di docenti del Corso, integrate, in taluni casi, da un rappresentante degli studenti e, laddove disponibile, da una unità di personale tecnico-amministrativo a servizio del Corso di Studio. In alcune Facoltà la

stessa Commissione ha seguito più di un corso entro la stessa area didattica (soprattutto con riferimento alla filiera corso di laurea e corso di laurea specialistica/magistrale di area culturale omogenea).

Nel novembre 2006 è stata completata la prima applicazione del PerCorso Qualità 2004-2005. Nella primavera 2007 è stato completato il PerCorso Qualità 2005-2006. Nella primavera 2009 è stato completato il PerCorso Qualità 2006-2008 nell'ambito del quale l'autovalutazione è stata sviluppata su due anni accademici.

Nell'aprile del 2009, al fine di assicurare un presidio stabile a tale processo, il Rettore, con nota rettorale del 22/04/2009 prot. n.68/09, ha istituito un apposito Gruppo di lavoro (Team Qualità) con il compito di mettere a punto strumenti e metodologie, di organizzare momenti formativi, di aggiornamento e di coordinamento e di monitorare la sperimentazione del sistema.

Il Team Qualità forte dell'esperienza maturata con la prima fase del PerCorso Qualità, ha da subito sviluppato un'ampia riflessione sull'Assicurazione Qualità che ha portato alla strutturazione di un'organizzazione a rete delle attività caratterizzato da un nodo di riferimento nelle Facoltà che hanno acquisito sempre più competenze e autonomia sul piano dell'autovalutazione. Nel Dicembre 2010 si è proceduto, infatti, all'individuazione dei Referenti di Facoltà del Team ai quali delegare attività di coordinamento e presidio delle attività svolte dalle Commissioni di Qualità dei Corsi di Studio. La sperimentazione del modello organizzativo ha previsto un rapporto diretto tra il Team Qualità e le Facoltà al fine di promuovere, di concerto con i Nuclei di Valutazione di Facoltà, un supporto diretto alle attività di autovalutazione. Successivamente nel Dicembre 2011 vi è stata la completa attivazione del modello a rete con la costituzione dei Team Qualità di Facoltà (TQF) ai quali delegare l'attività di coordinamento e il presidio delle attività svolte dalle Commissioni di Qualità ed è stato previsto l'inserimento dei TQF nel Regolamento Tipo delle Facoltà con l'approvazione del nuovo Statuto di Sapienza.

Il Team Qualità ha quindi proceduto ad aggiornare le Linee Guida per l'Autovalutazione per allinearle alla normativa di riferimento, agli indirizzi strategici dell'Ateneo e alle indicazioni nazionali (Fondazione CRUI) e europee (ENQA, ESG di Bergen), fornendo ulteriori istruzioni per la redazione del Rapporto di Autovalutazione (RAV).

Nella primavera 2010 è stato completato il PerCorso Qualità 2008-2009 e nella primavera 2012 è stato completato il PerCorso Qualità 2009-2011 nell'ambito del quale l'autovalutazione è stata nuovamente sviluppata su due anni accademici attraverso la compilazione di un Template di autovalutazione per la prima volta parzialmente integrato con il sistema informativo Gomp e con una prima autovalutazione organica a livello di Facoltà.

La partecipazione dei CdS al PerCorso Qualità ha visto nelle prime cinque edizioni un trend crescente che è andato ben al di là della mera adesione ad un percorso suggerito dalla normativa:

- ✓ 144 adesioni al PerCorso Qualità 2004-2005
- ✓ 201 adesioni al PerCorso Qualità 2005-2006
- ✓ 143 adesioni al PerCorso Qualità 2006-2008
- ✓ 237 adesioni al PerCorso Qualità 2008-2009
- ✓ 292 adesioni al PerCorso Qualità 2009-2011

La partecipazione al PerCorso Qualità non esauriva le attività di autovalutazione e di Assicurazione Qualità e non presumeva l'eccellenza, ma poneva quest'ultima come obiettivo e le prime come strumento per perseguirla. L'adesione al PerCorso Qualità e il rispetto dei nuovi requisiti formali previsti dal Sistema AVA, di cui si parlerà nei paragrafi successivi, non sono quindi un obiettivo finale, ma definiscono un processo, che per i diversi Corsi di studio è stato realizzato individuando obiettivi intermedi e tempi di realizzazione diversi che hanno portato, come si dirà di seguito, alla prima autovalutazione contenuta nella Scheda SUA-Didattica, alla stesura del primo Rapporto di Autovalutazione e al successivo Riesame da parte delle Commissioni di Gestione dell'Assicurazione Qualità (CGAQ) e che porterà l'Ateneo a non trovarsi impreparato nel momento in cui inizierà l'attività di valutazione esterna, ormai vicina, da parte delle Commissioni di Esperti della Valutazione (CEV) inviati dall'ANVUR.

3. DAL PERCORSO QUALITÀ AL SISTEMA AVA

Il Documento Anvur "Autovalutazione, valutazione e accreditamento del sistema universitario italiano" approvato dal Consiglio Direttivo il 9 gennaio 2013 e recepito dal DM n. 47/2013, definisce compiti e organizzazione del Presidio Qualità (PQ) che deve essere organizzato in modo proporzionato alla numerosità e alla complessità delle attività formative e di ricerca dell'Ateneo e svolge un ruolo centrale nell'Assicurazione Qualità (AQ) di Ateneo realizzando attività di promozione della cultura della qualità nell'Ateneo, di consulenza agli organi di governo

dell'Ateneo sulle tematiche dell'AQ, di sorveglianza e monitoraggio dei processi di AQ, di promozione del miglioramento continuo della qualità e supporto alle strutture dell'Ateneo nella gestione dei processi per l'AQ.

Le competenze attribuite al PQ dal documento AVA possono essere così sintetizzate:

- ✓ consulenza agli organi di governo dell'Ateneo ai fini della definizione e dell'aggiornamento della politica per l'AQ e dell'organizzazione per la formazione e la ricerca e per la loro AQ;
- ✓ definizione e aggiornamento degli strumenti per l'attuazione della politica per l'AQ dell'Ateneo, con particolare riferimento alla definizione e all'aggiornamento dell'organizzazione (processi e struttura organizzativa) per l'AQ della formazione dei CdS e della ricerca dei Dipartimenti;
- ✓ organizzazione e gestione delle attività di formazione del personale coinvolto nell'AQ della formazione e della ricerca con particolare riferimento agli organi di gestione dei CdS, dei Dipartimenti e delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS);
- ✓ sorveglianza e monitoraggio del regolare e adeguato svolgimento delle procedure di AQ per le attività di formazione (con particolare riferimento alla rilevazione delle opinioni degli studenti, dei laureandi e dei laureati, al periodico aggiornamento delle informazioni contenute nella SUA-CdS, alle attività periodiche di riesame dei CdS e all'efficacia delle azioni correttive e di miglioramento) e di ricerca (con particolare riferimento al periodico aggiornamento delle informazioni contenute nella SUA-RD), in conformità a quanto programmato e dichiarato, e promozione del miglioramento della qualità della formazione e della ricerca;
- ✓ supporto ai CdS e ai Dipartimenti (e alle eventuali Strutture di raccordo) per le attività comuni;
- ✓ supporto alla gestione dei flussi informativi e documentali relativi all'assicurazione della qualità con particolare attenzione a quelli da e verso organi di governo dell'Ateneo, NV, Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti, Dipartimenti e CdS.

La *Governance* di Sapienza, preso atto dell'emanazione del D.M. 30 gennaio 2013, n. 47, "Decreto Autovalutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio e valutazione periodica" di adozione del sistema integrato AVA, ha avviato il processo per la messa a punto del Sistema per l'Assicurazione Qualità dell'Ateneo esaminando la documentazione relativa al Sistema AVA (Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento) nell'ambito di riunioni congiunte che hanno coinvolto l'Amministrazione centrale, l'Organismo di Indirizzo e di Raccordo (OIR), il Team Qualità, il Nucleo di Valutazione e la Commissione Didattica.

In considerazione dell'importanza dei cambiamenti che l'adozione della procedura AVA comporta per l'organizzazione interna e per le attività degli atenei, che per la prima volta sono portati a riunire all'interno di un processo unico di Assicurazione della Qualità aspetti inerenti sia la Didattica sia la Ricerca, si è ritenuto opportuno porre all'attenzione del Senato Accademico, riunito in seduta il 20/02/2013, una serie di considerazioni che hanno portato alla definizione delle strutture di ateneo coinvolte nell'implementazione del Sistema AVA con l'obiettivo di integrare una serie di funzioni e attività estremamente articolate, ma sostanzialmente riconducibili a:

- ✓ progettazione e gestione dell'offerta formativa;
- ✓ autovalutazione, riesame e miglioramento dell'offerta formativa e della ricerca;
- ✓ assicurazione qualità nella formazione;
- ✓ assicurazione qualità nella ricerca;
- ✓ valutazione e sostenibilità;
- ✓ gestione dell'accREDITamento dei CdS e delle Sedi.

Obiettivo del Modello di Assicurazione Qualità proposto dall'Anvur è infatti quello di realizzare sia l'AQ nella formazione, sia l'AQ nella ricerca. Le strutture che progettano e realizzano il Corso di Studio (Consiglio di Corso di Studio, Consiglio di Area Didattica, ecc.) e quelle che progettano e realizzano le attività di ricerca (Dipartimenti, Centri di Ricerca, ecc.) sono deputate all'attuazione dei processi di Assicurazione Qualità della formazione e della ricerca attraverso:

- ✓ la definizione degli obiettivi da raggiungere;
- ✓ l'individuazione e la messa in opera delle azioni che permettono di raggiungere gli obiettivi;
- ✓ la verifica del grado di effettivo raggiungimento degli obiettivi.

Gli organi di governo della sede universitaria devono mettere in atto, sotto il controllo del Presidio Qualità, un sistema di AQ di Ateneo capace di promuovere, guidare, sorvegliare e verificare efficacemente i processi e le attività di Assicurazione Qualità dei singoli CdS e dei Dipartimenti.

Sapienza quindi, avendo già posto nel tempo le basi del proprio sistema AQ, con delibera del Senato Accademico n. 37/13 del 26/02/2013 e del Consiglio di Amministrazione n. 35/13 del 05/03/2013, lo ha adeguato alla luce

delle novità introdotte per i Presidî Qualità dalla recente normativa sul Sistema AVA (Autovalutazione, Valutazione, Accredimento).

4. IL SISTEMA DI ASSICURAZIONE QUALITÀ SAPIENZA

Le strutture coinvolte nell'implementazione del Sistema di Assicurazione Qualità Sapienza oltre all'Amministrazione Centrale (Area Supporto Strategico e Comunicazione, Area Offerta Formativa, Area di Supporto alla Ricerca, Area per l'Internazionalizzazione, Area InfoSapienza, Area Contabilità e Finanza), sono:

- ✓ il Team Qualità (Presidio Qualità);
- ✓ il Nucleo di Valutazione;
- ✓ i Comitati di Monitoraggio di Facoltà;
- ✓ le Commissioni Paritetiche;
- ✓ i Corsi di Studio (Presidio Qualità di CdS).

In relazione al conseguimento degli obiettivi di qualità previsti dallo Statuto, il Team Qualità opera in stretta sinergia con il Nucleo di Valutazione di Ateneo, la Commissione Didattica di Ateneo, i Comitati di Monitoraggio delle Facoltà, le Commissioni Paritetiche docenti-studenti sia a livello di Facoltà che di Dipartimento.

A livello istituzionale, la *Governance* di Ateneo (Rettore, Direttore Generale, SA, CdA, OIR) ha il ruolo politico-gestionale di definire la Politica della Qualità di Ateneo e i relativi obiettivi della Qualità che intende perseguire (tra i quali vanno ricompresi quelli specifici di AQ).

La funzione del Team Qualità è quella di dare attuazione alla Politica della Qualità definita dalla *Governance*. Il Presidente del Presidio di Qualità ricopre, quindi, il ruolo di Rappresentante della Direzione per la Qualità ai sensi delle norme internazionali sull'Assicurazione Qualità e interagisce sia con la *Governance* dell'ateneo, sia con l'ANVUR, il MIUR e le Commissioni di Esperti della Valutazione (CEV).

4.1 Il Team Qualità di Ateneo

Nel 2013 con apposito Decreto Rettorale¹ si è proceduto a una ridefinizione della struttura del Team Qualità, anche al fine di renderne l'attività indipendente da quella nel NVA che è chiamato a valutare i risultati dell'attività svolta dal Team Qualità di cui si parlerà in seguito. La composizione del Team è stata profondamente rinnovata e ampliata e il coordinamento è stato affidato a un docente esperto sui temi della Quality Assurance.

Si è, quindi, ritenuto opportuno far sì che il Presidio di Qualità disponesse di una composizione e di un apparato operativo qualitativamente e quantitativamente adeguati, costituito da una componente accademica, di docenti afferenti alle diverse macroaree didattiche/scientifiche rappresentate nel SA con specifiche competenze e da una componente amministrativa, di dirigenti con specifiche competenze sui temi della valutazione della didattica, della ricerca e dei sistemi informativi.

Il Team Qualità è stato poi successivamente modificato e integrato con il Decreto Rettorale n. 479, prot. n. 11009 del 21/02/2014, e risulta attualmente composto da un docente in rappresentanza di ognuna delle sei macroaree scientifico-disciplinari del Senato Accademico e dai sei Direttori/Referenti delle Aree dell'amministrazione centrale competenti sui temi oggetto dell'Assicurazione Qualità:

¹ DR n.1314 del 18 aprile 2013, prot. n. 23553 del 18/04/2013.

Componente	Area di Riferimento
Massimo Tronci (Coordinatore)	Dipartimento di Ingegneria Meccanica e aerospaziale - Macroarea D
Mariella Guercio	Dipartimento di Storia dell'Arte e Spettacolo - Macroarea E
Fabio Lucidi	Dipartimento di Psicologia dei Processi di Sviluppo e Socializzazione - Macroarea B
Carlo Magni	Dipartimento di Economia e Diritto - Macroarea F
Fausto Manes	Dipartimento di Biologia Ambientale - Macroarea A
Antonella Polimeni	Dipartimento di Scienze Odontostomatologiche e Maxillo Facciali - Macroarea C
Antonella Cammisa	Area per l'Internazionalizzazione
Giuseppe Foti	Area Supporto Strategico e Comunicazione
Luciano Longhi	Centro InfoSapienza
Sabrina Luccarini	Area Supporto alla Ricerca
Rosalba Natale	Area Offerta Formativa e Diritto allo Studio
Simona Ranalli	Area Contabilità, Finanza e Controllo di Gestione

Invitati Permanenti

Francesco Sanna (Presidente Commissione Didattica)
Raffaella Iovane (Project Manager U-Gov)
Enza Vallario (Manager Didattico di Ateneo)

L'Amministrazione Centrale assicura un adeguato supporto tecnico mediante l'Area Supporto strategico e comunicazione, competente in materia di Qualità e Valutazione, nonché mediante le altre Aree coinvolte, ciascuna delle quali ha indicato una o più unità di personale come referente AQ per il supporto al Presidio di Qualità.

Il Presidio di Qualità può infatti contare su una task force con una componente tecnico-amministrativa competente e di numerosità adeguata a sostenere l'avvio del Sistema di Assicurazione Qualità dell'Ateneo, l'organizzazione della rete di riferimento del Team e l'impostazione delle procedure di AQ di Sapienza.

Con nota del 29 maggio 2013, il NVA ha espresso il proprio giudizio positivo in merito alla costituzione del gruppo di lavoro di supporto al Team, apprezzando anche il fatto che tale gruppo fosse costituito da personale esperto e qualificato. Nella nota si constatava tuttavia che, a causa dell'assenza di unità di personale interamente dedicato al supporto all'assicurazione di qualità dei corsi di studio, considerate le dimensioni della Sapienza e la complessità del sistema a rete, la struttura non appariva adeguata a garantire il costante supporto metodologico e informativo necessario per assicurare la qualità e il miglioramento continuo nei processi di quality assurance dei Corsi di Studio richiesti dal sistema AVA e richiedeva pertanto una indicazione in merito alla individuazione di un congruo numero di unità di personale. Il 6 giugno il suddetto Gruppo di lavoro è stato integrato con la presenza di ulteriori tre unità di personale con competenze sulle norme di Assicurazione Qualità: due dell'Area ASSCO e una dell'Area ARCOFIG ed è stato anche coinvolto il Project Manager di Sapienza.

La composizione della task force, istituita con apposita Disposizione Direttoriale² è presentata nella tabella di seguito riportata.

Area di Riferimento	Personale
Area Supporto Strategico e Comunicazione	Lucia Antonini Claudia Avella Giulietta Capacchione Tiziana Carini Anna Ciuffa Irene Giaconi Manuela Moscatelli Franca Rieti * Giovanni Screpis
Area InfoSapienza	Bruno Sciarretta
Area Internazionalizzazione	Susanna Squillaci
Area Offerta Formativa	Chiara Tortora (Master e Dottorato di Ricerca) Giusy Boffoli (Laurea e Laurea Magistrale)
Area Ricerca	Monica Mignucci
Area Contabilità e Finanza	Ingrid Centomini Cinzia Poldi
* Franca Rieti è in servizio presso la Sede di Latina	

Il Gruppo di lavoro assicura il supporto tecnico amministrativo al Team Qualità attraverso le seguenti azioni:

- ✓ raccolta, analisi ed elaborazioni dei dati per le procedure di AQ di Sapienza;
- ✓ organizzazione, predisposizione, classificazione e archiviazione di tutti gli atti e documenti del Team Qualità;
- ✓ implementazione, secondo le diverse competenze, delle azioni promosse dal Team Qualità;
- ✓ gestione ed organizzazione dei flussi informativi tra il Team Qualità e gli altri organi e articolazioni della Sapienza;
- ✓ supporto tecnico-amministrativo ai referenti dei Corsi di Studio, ai Direttori di Dipartimento e ai Presidi di Facoltà per le attività di AQ del Team Qualità;
- ✓ attività di supporto segretariale al Team Qualità.

Il Regolamento del Team Qualità di Ateneo, approvato il 24 settembre 2013 dal CdA e il 22 ottobre 2013 dal Senato Accademico, disciplina la composizione, la durata e le modalità di funzionamento del Presidio. Ai sensi dell'art.2, il Team Qualità di Ateneo svolge un ruolo centrale nell'Assicurazione Qualità (AQ) di Ateneo e ha il compito primario di dare attuazione alla Politica della Qualità definita dalla Governance di Ateneo.

Al Team Qualità sono attribuite le seguenti funzioni:

- ✓ la promozione della cultura della qualità nell'Ateneo;
- ✓ la costruzione dei processi per l'AQ;
- ✓ la supervisione dello svolgimento adeguato e uniforme delle procedure di AQ;
- ✓ la proposta di strumenti comuni per l'AQ e di attività formative per la loro applicazione;
- ✓ il supporto ai Corsi di Studio e ai loro Referenti e ai Direttori di Dipartimento per le attività comuni;
- ✓ il supporto al miglioramento continuo dei corsi di studio e dei Dipartimenti.

² Disposizione Direttoriale n. 1949 del 14/05/2013 prot. 28766 e integrata con Disposizione Direttoriale n. 2557 del 17/06/2013 prot. 36664,

Nell'ambito delle attività formative, il Team Qualità:

- ✓ organizza e verifica l'aggiornamento delle informazioni contenute nelle Schede Uniche Annuali del Corso di Studio (SUA-CdS) di ciascun Corso di Studio dell'Ateneo;
- ✓ organizza e verifica lo svolgimento delle procedure di AQ per le attività didattiche;
- ✓ organizza e monitora le rilevazioni dell'opinione degli studenti, dei laureandi e dei laureati;
- ✓ organizza e verifica l'attività del Riesame dei Corsi di Studio;
- ✓ organizza e verifica i flussi informativi da e per il Nucleo di Valutazione e le Commissioni Paritetiche docenti-studenti;
- ✓ valuta l'efficacia degli interventi di miglioramento e delle loro effettive conseguenze.

Nell'ambito delle attività di ricerca il Team Qualità:

- ✓ organizza e verifica l'aggiornamento delle informazioni contenute nelle Schede Uniche Annuali della Ricerca Dipartimentale (SUA-RD) di ciascun Dipartimento dell'Ateneo;
- ✓ organizza e verifica lo svolgimento delle procedure di AQ per le attività di ricerca;
- ✓ organizza e verifica dei flussi informativi da e per il Nucleo di Valutazione.

L'organizzazione del Team è stata completata con la costituzione dei Gruppi di Lavoro di seguito riportati:

Gruppo di Lavoro	Coordinatore	Componenti	
Gestione della Documentazione e Pagina Web del TQ	Mariella Guercio	Rosalba Natale Luciano Longhi Giulietta Capacchione	Lucia Antonini Anna Ciuffa Cinzia Poldi Franca Rieti
Questionari di Soddisfazione	Carlo Magni	Fabio Lucidi Rosalba Natale Giulietta Capacchione	Franca Rieti Bruno Sciarretta Susanna Squillaci
Scheda SUA-CDS	Rosalba Natale	Giusy Boffoli Anna Ciuffa	Irene Giaconi Chiara Tortora
Scheda SUA Dipartimento	Fausto Manes	Antonella Polimeni Sabrina Luccarini Antonella Cammisa	Tiziana Carini Monica Mignucci Giovanni Screpis
Riesame	Giuseppe Foti	Lucia Antonini Claudia Avella Giulietta Capacchione Tiziana Carini	Anna Ciuffa Irene Giaconi Manuela Moscatelli Franca Rieti
Indicatori e Base Dati	Giuseppe Foti	Ingrid Centomini Cinzia Poldi	Giovanni Screpis Bruno Sciarretta
Formazione	Massimo Tronci	Fabio Lucidi Rosalba Natale Giulietta Capacchione	
Audit	Massimo Tronci	Mariella Guercio Giuseppe Foti	Giulietta Capacchione Franca Rieti
Segreteria		Lucia Antonini	

L'articolazione dei Gruppi di Lavoro e la loro composizione va vista in maniera dinamica sia perché dovrà essere continuamente adattata all'evoluzione dell'Assicurazione Qualità Sapienza, sia perché dovrà tener conto dell'evoluzione delle competenze del personale TA e del loro carico di lavoro.

Ulteriori informazioni in merito alla struttura, all'organizzazione e alle attività sviluppate dal Team Qualità nel corso del primo anno di attività sono disponibili al link <http://www.uniroma1.it/ateneo/governo/team-qualit%C3%A0>.

4.2 Il Nucleo di Valutazione di Ateneo

Il Team Qualità collabora con il Nucleo di Valutazione di Ateneo in ordine all'elaborazione delle linee programmatiche dell'Assicurazione Qualità e dell'Accreditamento dell'Ateneo ai sensi delle vigenti disposizioni normative e alle attività di verifica della corretta attuazione del Sistema di Assicurazione Qualità da parte delle strutture preposte alla didattica e alla ricerca e fornisce al Rettore le indicazioni necessarie al Riesame del Sistema di Assicurazione Qualità di Sapienza.

Il DM n. 47/2013, ferme restando le tradizionali competenze attribuite ai Nuclei dalle norme legislative (in particolare Legge 537/93 e Legge 370/99)³, ha parzialmente modificato il ruolo dei Nuclei di Valutazione (NdV), attribuendo loro il ruolo di valutatore del processo di assicurazione della qualità e ha trasferito al Presidio di Qualità le competenze relative alla rilevazione delle opinioni studenti.

Il documento AVA attribuisce ai Nuclei ulteriori competenze che possono essere così riassunte:

- ✓ valutazione della politica per l'assicurazione della qualità dell'Ateneo, con particolare riferimento alla sua coerenza con gli standard e le linee guida europee e nazionali e alla sua compatibilità con le risorse disponibili;
- ✓ valutazione dell'adeguatezza e dell'efficacia dell'organizzazione (processi e struttura organizzativa) dell'Ateneo per la formazione e la ricerca e per l'AQ della formazione e della ricerca;
- ✓ valutazione dell'adeguatezza e dell'efficacia del sistema di AQ dei Corsi di Studio (CdS) e dei Dipartimenti;
- ✓ valutazione della messa in atto e della tenuta sotto controllo dell'AQ della formazione e della ricerca a livello di Ateneo, CdS, Dipartimenti ed eventuali Strutture di raccordo, anche con riferimento a se e come vengono tenuti in considerazione:
 - le indicazioni e le raccomandazioni provenienti da studenti, laureati e personale, con particolare riferimento ai risultati dei questionari relativi alla rilevazione della loro soddisfazione, da parte dei CdS;
 - le Relazioni annuali delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS) e del NV da parte del Presidio della Qualità (PQ) e degli Organi di Governo dell'Ateneo;
 - le proposte e indicazioni del PQ da parte degli Organi di Governo dell'Ateneo, dei CdS, dei Dipartimenti e delle eventuali Strutture di raccordo;
- ✓ valutazione dell'efficacia complessiva della gestione per la qualità della formazione e della ricerca, anche con riferimento all'efficacia degli interventi di miglioramento;
- ✓ formulazione di indirizzi e raccomandazioni volti a migliorare la qualità delle attività di formazione e di ricerca dell'Ateneo;
- ✓ accertamento della persistenza dei requisiti quantitativi e qualitativi per l'accREDITamento iniziale e periodico dei CdS e delle Sedi.

4.3 I Comitati di Monitoraggio

La Sapienza aveva già articolato il proprio sistema di valutazione a rete, prevedendo oltre al Nucleo di Valutazione di Ateneo, anche i Nuclei di Valutazione di Facoltà (di ausilio al Nucleo centrale nell'assolvimento delle proprie funzioni) e i Team Qualità di Facoltà (articolazione a livello di facoltà del Team Qualità).

³ Valutazione interna e formulazione di indirizzi /raccomandazioni per quanto riguarda la gestione amministrativa, le attività didattiche e di ricerca, gli interventi di sostegno al diritto allo studio, attraverso la verifica, anche mediante analisi comparative dei costi e dei rendimenti, del corretto utilizzo delle risorse pubbliche, dell'imparzialità e del buon andamento dell'azione amministrativa, della produttività della didattica e della ricerca.

La revisione dello Statuto ai sensi della Legge n. 240/2010 ha modificato l'architettura del sistema di valutazione di Sapienza, prevedendo in luogo dei Nuclei di valutazione di Facoltà dei nuovi organi denominati Comitati di Monitoraggio di Facoltà.

Alla luce di tali elementi si è ritenuto opportuno procedere ad una semplificazione del modello organizzativo dell'Assicurazione Qualità Sapienza attribuendo ai Comitati di Monitoraggio di Facoltà un ruolo di supporto sia al Team Qualità, sia al Nucleo di Valutazione, ai quali dovranno essere forniti dati e informazioni utili per l'Assicurazione Qualità e per la Valutazione.

Ai Comitati di monitoraggio sono stati pertanto attribuiti i seguenti compiti:

- ✓ monitorare i processi di AQ, di autovalutazione, riesame e miglioramento dei Corsi di Studio a livello di Facoltà e di Dipartimenti di riferimento, con particolare attenzione alle problematiche gestite a livello di struttura di coordinamento e non delegate ai singoli Corsi di Studio;
- ✓ assicurare il corretto flusso informativo da e verso il Team Qualità, il Nucleo di Valutazione e le Commissioni Paritetiche docenti-studenti della Facoltà e dei Dipartimenti di riferimento;
- ✓ proporre al Team Qualità di Ateneo l'adozione di strumenti comuni per l'AQ e l'erogazione di attività formative ai fini della loro applicazione;
- ✓ fornire supporto ai Corsi di Studio, ai loro referenti, alle Commissioni AQ dei Corsi di Studio e ai Direttori di Dipartimento afferenti alla Facoltà per le attività proprie dell'Assicurazione Qualità;
- ✓ consolidare, a livello di Facoltà, il modello a rete dell'Assicurazione Qualità Sapienza che risulta di fondamentale importanza per corresponsabilizzare Commissioni Qualità, Corsi di Studio e Dipartimenti nel presidiare il processo di Assicurazione Qualità e di autovalutazione;
- ✓ supportare i Corsi di Studio e i Dipartimenti per realizzare una maggiore integrazione tra i diversi sistemi di pianificazione a livello didattico: Offerta Formativa, Orario delle Lezioni, Gestione delle Aule, Calendarizzazione Esami di Profitto, ecc.

I Comitati di Monitoraggio sono stati costituiti e la loro composizione è disponibile al link: <http://www.uniroma1.it/ateneo/governo/team-qualitc3a0/comitati-di-monitoraggio-di-facolt%C3%A0>.

Lo schema di riferimento per l'operatività a rete del Team Qualità e dei Comitati di Monitoraggio (figura 1) e le relazioni interne a Sapienza (figura 2) vengono di seguito riportate.



Fig. 1 - Schema di riferimento per l'operatività a rete del Team Qualità e dei Comitati di Monitoraggio

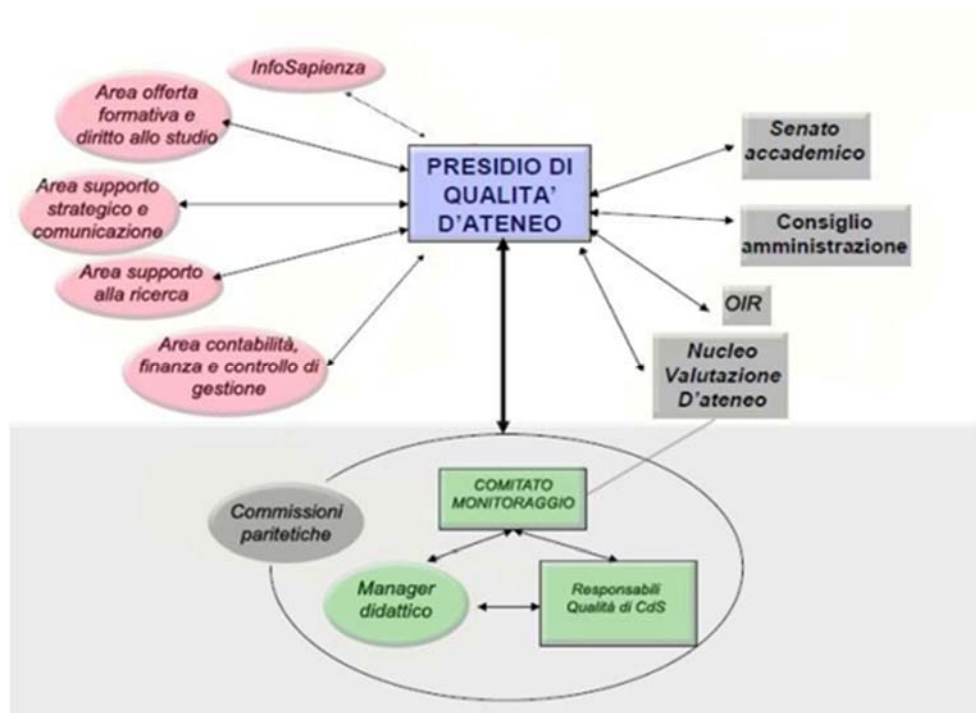


Fig. 2 - Schema di riferimento delle relazioni interne a Sapienza del Team Qualità

4.4 Le Commissioni Paritetiche

Un elemento di novità introdotto dalla normativa riguarda le Commissioni Paritetiche docenti-studenti previste dalla Legge 30 dicembre 2010, n. 240 (articolo 2, comma 2, lettera g), nonché, in ottemperanza a quanto disposto da tale legge, dallo Statuto Sapienza (art. 12, comma 3, lettera f) che ne definisce composizione, modalità di costituzione e di funzionamento.

Le Commissioni Paritetiche sono state costituite e la loro composizione è disponibile al link:

<http://www.uniroma1.it/ateneo/governo/team-qualitc3a0/commissioni-paritetiche>

Le Commissioni Paritetiche hanno compiti di:

- ✓ proposta al Nucleo di Valutazione per il miglioramento della qualità e dell'efficacia delle strutture didattiche;
- ✓ attività divulgativa delle politiche di qualità dell'ateneo nei confronti degli studenti;
- ✓ monitoraggio degli indicatori che misurano il grado di raggiungimento degli obiettivi della didattica a livello di singole strutture.

L'attività delle Commissioni Paritetiche si esprime nella valutazione e formulazione di proposte di miglioramento che confluiscono in una Relazione Annuale da allegare alla SUA-CdS e da inviare sia al Presidio Qualità, sia al Nucleo di Valutazione. Per redigere la Relazione Annuale la CP deve avere a disposizione una serie di dati, alcuni di origine interna, altri di provenienza esterna che possono essere acquisiti dalla scheda SUA-CdS dell'anno accademico appena concluso e dai risultati dei questionari studenti e laureati.

Le Commissioni Paritetiche devono valutare se:

- a) il progetto del Corso di Studio mantiene la dovuta attenzione alle funzioni e competenze richieste dalle prospettive occupazionali e di sviluppo personale e professionale, tenuto conto delle esigenze del sistema economico e produttivo;
- b) i risultati di apprendimento attesi sono efficaci in relazione alle funzioni e competenze di riferimento;
- c) la qualificazione dei docenti, i metodi di trasmissione della conoscenza e delle abilità, i materiali e gli ausili didattici, i laboratori, le aule, le attrezzature sono adeguati per raggiungere gli obiettivi di apprendimento al livello desiderato;
- d) i metodi di esame consentono di accertare correttamente i risultati ottenuti in relazione ai risultati di apprendimento attesi;

- e) al Riesame annuale conseguono efficaci interventi correttivi sui Corsi di Studio negli anni successivi;
- f) i questionari relativi alla soddisfazione degli studenti sono efficacemente gestiti, analizzati e utilizzati;
- g) l'istituzione universitaria rende effettivamente disponibili al pubblico, mediante una pubblicazione regolare e accessibile delle parti pubbliche della SUA-CdS, informazioni aggiornate, imparziali, obiettive, quantitative e qualitative, su ciascun Corso di Studio offerto.

4.5 Le Commissioni di Gestione dell'Assicurazione Qualità (CGAQ)

A livello di Corso di studio il Presidio Qualità opera avendo come riferimento la Commissione di Gestione dell'Assicurazione Qualità (CGAQ) del Corso di Studio come previsto dal DM 47/2013. Il Team Qualità ha suggerito ai Corsi di Studio di costituire le CGAQ coinvolgendo:

- ✓ 2-3 professori già impegnati nelle precedenti attività sviluppate a partire dal 2005 con il PerCorso Qualità Sapienza e/o nell'attività di Primo Riesame relativo all'A.A. 2011-12;
- ✓ il manager didattico del Corso di Studio se presente e/o altro personale Tecnico-Amministrativo coinvolto in attività di management didattico del corso;
- ✓ una rappresentanza degli studenti in conformità a quanto previsto dalle ESG europee.

Ciascun Corso di Studio nell'ambito della propria autonomia, e a seconda del modello organizzativo adottato dalla Facoltà/Dipartimento di riferimento, potrà poi istituire Commissioni/Gruppi di Lavoro per meglio sviluppare le attività di autovalutazione, riesame e miglioramento previste dal Sistema AVA. La struttura di riferimento di ciascun Corso di Studio è riportata nelle relative Schede SUA-CDS.

Il Team Qualità nello sviluppo delle sue attività intende poi analizzare i modelli organizzativi adottati dai CdS per l'Assicurazione Qualità al fine di valutarne l'adequatezza e l'efficacia e di individuare esempi di *best practice* da proporre come possibili modelli di riferimento.

5. LE LINEE STRATEGICHE PER L'ATTIVITÀ DEL TEAM QUALITÀ

Il nuovo Team Qualità, insediatosi il 13 maggio 2013, ha reimpostato le linee strategiche di attività basandosi sul modello organizzativo a rete già ampiamente sperimentato e declinandolo all'interno del Sistema AVA. In tale occasione sono state individuate le prime linee d'indirizzo che possono essere così sintetizzate:

- ✓ sensibilizzare i "decisori" (Rettore, Direttore Generale, Senato Accademico, Consiglio di Amministrazione) sul tema della Qualità;
- ✓ attivare gli "attori" (Presidi di Facoltà, Direttori di Dipartimento, Presidenti di CdS) sugli aspetti sostanziali e non formali dell'Assicurazione Qualità;
- ✓ realizzare una maggiore integrazione tra i diversi sistemi di pianificazione: l'Assicurazione Qualità è parte della gestione delle performance dell'Ateneo;
- ✓ consolidare il modello a rete che risulta di fondamentale importanza per corresponsabilizzare Facoltà e Dipartimenti nel presidiare il processo di Assicurazione Qualità, di autovalutazione, riesame e miglioramento dei CdS;
- ✓ favorire ulteriormente il rafforzamento delle strutture di supporto al Team Qualità attraverso il consolidamento della struttura di riferimento da far crescere sia sul piano della quantità di risorse dedicate all'Assicurazione Qualità (Atenei anche più piccoli di Sapienza dispongono già di un Ufficio Qualità con dotazioni di organico di 5-6 unità di personale con competenze adeguate), sia sul piano delle competenze specifiche;
- ✓ riconoscere, attraverso indicatori e attività di audit, i risultati conseguiti sul piano dell'Assicurazione della Qualità dalle diverse strutture attraverso meccanismi di ribaltamento delle risorse (assegnazione di risorse alle strutture, finanziamento attività di ricerca, ecc.).

Accanto alle linee strategiche, il Team Qualità ha individuato le aree di intervento più significative verso le quali indirizzare la pianificazione di dettaglio delle attività da sviluppare:

- ✓ il **presidio dei processi** con particolare attenzione a quelli della **didattica** e della **ricerca** senza trascurare l'importanza dei **processi di supporto di cui l'Assicurazione Qualità è parte fondamentale**;
- ✓ la messa a punto di un **Sistema di Monitoraggio della Didattica** a supporto di tutti gli attori coinvolti nel processo di erogazione dell'offerta formativa (Rettore, Delegato alla Didattica, Presidi di Facoltà, Manager Didattici, Presidenti dei Corsi di Studio, Commissioni Didattiche paritetiche) onde permettere, mediante un cruscotto di dati e indicatori affidabili e costantemente aggiornati, il monitoraggio e l'analisi dei risultati conseguiti nella Didattica;

- ✓ lo **sviluppo delle competenze** con l'**acquisizione e la formazione** di risorse umane capaci di supportare le attività e traghettare l'attuale sistema di **Assicurazione Qualità Interna** verso un sistema che, con l'avvio delle attività dell'ANVUR, dovrà necessariamente sempre più orientarsi verso una **Assicurazione di Qualità Esterna**;
- ✓ la **promozione di una formazione specifica sui temi dell'Assicurazione Qualità** (Sistemi di Gestione per la Qualità, Audit, Miglioramento della Qualità) per il **personale di riferimento** (TQ, Comitati di Monitoraggio, Commissioni Paritetiche, Manager Didattici);
- ✓ la gestione di un **Sistema Documentale** adeguato alle dimensioni e all'articolazione organizzativa della Sapienza;
- ✓ l'eventuale adozione, anche se AVA non lo prevede, di un **modello di riferimento** e la **predisposizione di un Sistema di Gestione coerente** (al fine di omogeneizzare il "**comportamento gestionale dei CdS**") e di attivare il *benchmarking*);
- ✓ la **semplificazione del processo di autovalutazione** spostando l'attenzione dei Comitati di Monitoraggio e delle Commissioni Qualità dei CdS **dalla raccolta di dati ed informazioni** (che con lo sviluppo dei sistemi informativi di Ateneo può essere sempre più automatizzato) **alla valutazione dell'efficacia dell'Assicurazione Qualità** per l'individuazione di **punti di forza e aree da migliorare** rispetto ai quali attivare **reali azioni di miglioramento** che saranno oggetto di valutazione da parte dell'Anvur;
- ✓ il **supporto dei sistemi informativi di Ateneo** (Gomp, Infostud, Siad) all'Assicurazione Qualità, alla rilevazione delle Opinioni Studenti, all'autovalutazione e al riesame in particolare.

6. LE ATTIVITÀ DEL TEAM QUALITÀ NEL 2013

Nel 2013, nella prima riunione d'insediamento avvenuta il 13 maggio, il Team ha avviato il nuovo percorso per l'attuazione di un Sistema di Assicurazione Qualità vincolato a procedure e scadenze ministeriali dettate dall'Anvur (Sistema AVA). Alcune azioni previste dall'Anvur nei primi mesi del 2013 per dare attuazione al Sistema AVA sono state portate a termine dal Team Qualità nella sua configurazione iniziale derivante dalla costituzione del 2009.

In questa seconda parte della relazione le attività sviluppate dal Team Qualità vengono presentate con riferimento alle tematiche più significative affrontate e sviluppate nell'arco del 2013:

- ✓ la Politica e gli obiettivi per la qualità;
- ✓ l'organizzazione dell'AQ di Ateneo;
- ✓ la gestione della Scheda SUA-CDS;
- ✓ la gestione del riesame e delle azioni correttive;
- ✓ la valutazione e l'elaborazione delle opinioni studenti;
- ✓ la gestione documentale;
- ✓ la comunicazione e la formazione.

6.1 La Politica e gli Obiettivi per la qualità

Base fondante dell'Assicurazione Qualità è la definizione della Politica e degli Obiettivi per la Qualità; il Team Qualità, al fine di mettere a disposizione della Governance una bozza di documento sulla base del quale elaborare la Politica per la Qualità di Sapienza, ha sviluppato un'analisi delle strategie dell'Ateneo (Piano Strategico, Sistema di Misurazione delle Performance, Piano della Performance, Bilancio Sociale, ecc.) per individuare elementi riconducibili ad argomenti tipici della Politica della Qualità da tenere in opportuna considerazione al momento della sua definizione. Dall'analisi di questi elementi sono state derivate le informazioni necessarie per la stesura di una bozza di Politica della Qualità coerente con quanto già definito dall'Ateneo nei documenti di pianificazione più rilevanti.

Il Coordinatore del Team ha illustrato, nella riunione OIR del 21 novembre 2013, la bozza di Documento sulla Politica della Qualità e ha fornito alcune prime indicazioni in merito alla definizione degli Obiettivi per la Qualità. Per la stesura della bozza di Documento sugli Obiettivi per la Qualità in Sapienza sono stati analizzati come documenti di riferimento lo Statuto, il Piano Strategico e il Piano della Performance. La bozza del documento sugli Obiettivi per la qualità è in fase di rielaborazione al fine sia di tener conto dei nuovi documenti di pianificazione predisposti da Sapienza all'inizio del 2014 (Piano della Performance 2014, Obiettivi del Direttore Generale, Documento sulle "Politiche di Ateneo e programmazione dell'offerta formativa"), sia di superare lo squilibrio

attuale derivante da una netta prevalenza della presenza di obiettivi per la didattica rispetto a quelli per ricerca e terza missione.

6.2 L'organizzazione

Una parte significativa delle attività sviluppate dal Team Qualità nel 2013 sono riconducibili alla messa a punto del sistema organizzativo sia all'interno del Team e del Gruppo di Supporto, sia all'esterno verso le Facoltà, i Dipartimenti e i Corsi di Studio.

Dal punto di vista dell'organizzazione interna oltre alla già citata costituzione di alcuni Gruppi di Lavoro (cfr. par. 2), è opportuno ricordare:

- ✓ la predisposizione del Regolamento del Team Qualità redatto sulla base dei Regolamenti del Nucleo di Valutazione, del Comitato di Supporto Strategico e Valutazione e della Commissione Didattica, approvato in seguito dagli Organi di Governo Sapienza nelle riunioni del 24 settembre 2013 (CdA) e del 22 ottobre 2013 (Senato Accademico);
- ✓ la definizione delle incompatibilità tra la carica di membro del Team Qualità e le altre cariche elettive previste all'interno delle Strutture Didattiche;
- ✓ la costituzione, ai sensi dell'art. 7 del Regolamento, del Comitato Operativo costituito oltre che dal Coordinatore prof. Massimo Tronci, dalla Prof.ssa Polimeni e dalla Dott.ssa Natale.

Dal punto di vista dell'organizzazione esterna il Team Qualità ha ritenuto di operare sulla base di un modello organizzativo a rete che vede come nodi centrali del Sistema di Assicurazione Qualità Sapienza le Facoltà e il Collegio dei Direttori di Dipartimento che sono chiamati a svolgere, anche attraverso i Comitati di Monitoraggio e i Manager Didattici, una funzione di raccordo con i Corsi di Studio e con i Dipartimenti.

A livello di Corso di studio, il Presidio Qualità ha stabilito di operare avendo come riferimento i docenti indicati come componenti della Commissione per la gestione dell'Assicurazione Qualità nominati dal Corso di Studio e indicati nella Scheda SUA-CDS.

A livello di Dipartimento la struttura di AQ è ancora da definire e potrà risultare più chiara nel momento in cui la struttura della Scheda SUA-RD sarà definitivamente consolidata per mediare le esigenze legate al Sistema AVA e alla VQR.

Dal punto di vista dell'organizzazione esterna è opportuno ricordare le seguenti iniziative:

- ✓ il supporto alle Facoltà per la costituzione dei Comitati di Monitoraggio e delle Commissioni Paritetiche;
- ✓ la verifica della situazione statutaria e normativa delle Sedi Decentrate (Latina, Rieti, Sedi delle Professioni Sanitarie) al fine di pianificare attività di presidio di sede per l'accreditamento Miur;
- ✓ la predisposizione di uno scadenziario degli adempimenti unico per tutte le aree coinvolte negli adempimenti dettati dalle procedure AVA (Scheda SUA-Didattica, Questionari Opis, NVA, ecc);
- ✓ la partecipazione alla costituzione del Conpaq (Coordinamento Nazionale dei Presidi Qualità) in sede CRUI e alla definizione delle "Linee Guida per la definizione del ruolo e delle competenze del Nucleo di Valutazione e del Presidio della Qualità di Ateneo".

6.3 La Scheda SUA-CdS

Il caricamento delle informazioni sulla Scheda SUA-CdS relativamente all'Offerta Formativa Sapienza 2013-14 è stato sviluppato dall'Area Offerta Formativa e Diritto allo Studio sotto la responsabilità del suo Dirigente, dott.ssa Rosalba Natale, e del Manager Didattico di Ateneo, dott.ssa Enza Vallario, nel pieno rispetto delle scadenze e delle indicazioni fornite dall'Anvur.

Da segnalare in tal senso lo sforzo significativo attuato per rendere perfettamente visibile sui siti web la programmazione completa, per tutti i CdS e relativi insegnamenti, di lezioni ed esami di profitto per l'A.A. 2013-14, risultati della valutazione della soddisfazione studenti, ecc.:

Nella fase di predisposizione della SUA-CdS il Team ha ritenuto opportuno di promuovere una procedura di caricamento dei dati caratterizzata sia da una solida regia (per evitare sovrapposizioni di responsabilità e errori di caricamento), sia da un bilanciamento del carico di lavoro tra gli uffici dell'Offerta Formativa e il Gruppo di Supporto al Team allentando, nel contempo, la pressione sia sui Manager Didattici di Facoltà che sui Presidenti di Corso di Studio sui quali gravavano già le attività di gestione del Riesame e delle Azioni Correttive. Il lavoro di

caricamento dei dati è stato pertanto realizzato facendo affidamento sugli uffici dell'Area Offerta Formativa e l'elaborazione dei dati, dei commenti e le tabelle relative sono state predisposte dall'Ufficio di Supporto al Team.

6.4 La gestione del riesame e delle azioni correttive

La gestione del riesame e delle azioni correttive e la conseguente valutazione dei Rapporti di Riesame (RdR) è stata l'attività che ha da subito coinvolto il Team Qualità e ne ha impegnato in maniera significativa le risorse e le competenze in quanto nel primo anno di attività il Team si è trovato a gestire due sessioni di riesame: il Riesame Iniziale nella primavera 2013 e il Riesame Annuale 2014 nell'autunno-inverno 2013.

A tal proposito va inoltre ricordato che il Team Qualità ha affrontato il Riesame Iniziale 2013 con la configurazione preesistente alla sua nomina ai sensi del nuovo Statuto.

6.4.1 Il Riesame Iniziale 2013

Per il Riesame Iniziale 2013, il Team Qualità della Sapienza ha apportato alcune modifiche e inserito informazioni di dettaglio sulla compilazione nelle linee guida proposte dall'Anvur al fine di disporre di una Linea Guida Sapienza per il Riesame Iniziale per guidare i corsi di studio alla corretta compilazione.

La presentazione del primo Rapporto di Riesame 2013, proposto e approvato dall'organo collegiale periferico responsabile della gestione del Corso di Studio e con poteri deliberanti (Consiglio di Corso di Studio, Consiglio d'Area, Consiglio d'Area Didattica, Consiglio di Dipartimento, Consiglio di Facoltà) è avvenuto tramite una procedura di upload, predisposta dal Cineca, del file .pdf che ciascun Corso di Studio ha prodotto. Il termine della presentazione è stato quello del 10 marzo 2013. Il mancato caricamento del file entro tale data precludeva la possibilità di accreditamento iniziale dei Corsi di Studio e il loro inserimento nell'offerta formativa dell'Ateneo (ai sensi dell'Allegato A, lettera E, punto IV al DM 30 gennaio 2013 n. 47).

Su indicazioni dell'ANVUR, dopo il 10 marzo i Rapporti di Riesame sono stati ulteriormente perfezionati, anche con l'ausilio dei Team Qualità di Facoltà e del Team Qualità d'Ateneo e nuovamente caricati, entro il 29 marzo 2013, sul sito seguendo la procedura telematica predisposta dal Cineca.

Per le sezioni A1, A2 e A3 il quadro "Azioni già intraprese ed esiti" non si è applicato all'Esame Iniziale 2013 e non è stato richiesto per corsi di studio in via di disattivazione e per quelli di nuova attivazione.

Per i Corsi di Studio che sono stati oggetto di fusione/trasformazione, il Rapporto di Riesame è stato redatto dal Corso che ha proseguito e che risultava quindi attivato nell'Offerta Formativa 2012-13 con una programmazione completa sui tre/due anni.

Ai fini di questa prima attività di riesame riferita al periodo 2009-2012 caratterizzato da significativi cambiamenti sia sul piano dell'organizzazione interna (accorpamento delle Facoltà), sia sul piano dell'Offerta Formativa (accorpamento di CdS), Sapienza ha ritenuto opportuno sviluppare il solo Riesame Annuale e non procedere ad un Riesame Ciclico. I dati e le informazioni di base necessari per il riesame sono stati messi a disposizione dei CdS dall'Ateneo per evitare problemi di disallineamento con i dati già forniti al MIUR. Tutti i dati sono stati caricati sul sito del Team Qualità ad esclusione di dati relativi alle opinioni degli studenti (messi a disposizione in una specifica area riservata). Se il corso di studi era stato attivato da meno di 3 anni, si è considerato solo il biennio o l'anno precedente specificando l'impossibilità di effettuare analisi di trend; se il corso di studi era stato frutto di accorpamenti e fusioni, sono stati forniti dati ed informazioni riferiti ai due o più corsi che vi erano confluiti.

Con riferimento alla proposta di azioni correttive il Team ha suggerito di inserire solo azioni immediatamente applicabili e di cui, nell'anno successivo, si poteva constatare l'effettiva efficacia nel quadro "Azioni già intraprese ed esiti", invitando i corsi ad indicare obiettivi e mezzi, evitando di riportare azioni con scarsi nessi con le criticità evidenziate, richieste generiche o irrealizzabili o dipendenti da altre entità e non controllabili.

Tutto il processo di riesame è stato costantemente monitorato dal Gruppo di Lavoro Riesame assegnando a ciascuna Facoltà una persona di riferimento che, di concerto con il Manager Didattico della Facoltà (o altro personale TA designato), ha esaminato le bozze dei Rapporti di Riesame, ha segnalato le criticità con particolare attenzione alla correttezza delle valutazioni proposte, all'individuazione delle non conformità e alla stesura delle azioni correttive e ha supportato i CdS nella revisione dei documenti accompagnandoli sino al caricamento sul sito predisposto dal Cineca.

Tutti i CdS di Sapienza hanno effettuato il Riesame Iniziale 2013 e caricato il file relativo nelle modalità previste da Anvur entro il 29 marzo 2013.

6.4.2 Il Riesame 2014

Anche per il Riesame 2014 è stato un Riesame Annuale per tutti i corsi di studio, non ravvisandosi l'opportunità di procedere, per alcun corso, a un Riesame "ciclico". L'adozione del riesame ciclico è stata rimandata al prossimo anno accademico e avrà cadenza triennale. Il Team ha inoltre ritenuto opportuno sfruttare completamente la finestra temporale segnalata dall'Anvur per la chiusura della procedura (30 novembre 2013 – 31 gennaio 2014).

Come per il Riesame 2013, tutto il processo di riesame 2014 è stato costantemente monitorato dal Gruppo di Lavoro Riesame confermando, laddove possibile, a ciascuna Facoltà la persona di riferimento per il Riesame 2013 che, di concerto con il Manager Didattico della Facoltà (o altro personale TA designato), ha esaminato le bozze dei RdR (inviata al Team Qualità entro il 20 gennaio), ha segnalato le criticità con particolare attenzione alla correttezza delle valutazioni proposte, all'individuazione delle non conformità e alla stesura delle azioni correttive e ha supportato i CdS nella revisione dei documenti accompagnandoli sino al caricamento sul sito predisposto dal Cineca entro il 31 gennaio con le modalità e attraverso le credenziali comunicate dall'ANVUR.

Il nuovo Rapporto di Riesame non è stato richiesto per i corsi di studio in via di disattivazione e per corsi di studio di nuova attivazione.

Rispetto ai dati sulle carriere degli studenti, il Team Qualità Sapienza ha messo a disposizione i dati relativi ai 3 anni accademici: a.a.2010-11, a.a.2011-12 e a.a. 2012-13 sul sito del Team Qualità alla pagina "Riesame 2014".

I dati relativi alle opinioni degli studenti a.a. 2012-13 da utilizzare sono stati quelli già forniti ai Comitati di Monitoraggio delle Facoltà per la redazione della Relazione sulla Opinione Studenti con scadenza 30 novembre 2013.

Per ciascuna delle sezioni, nei quadri relativi alle Azioni già intraprese ed esiti, si è fatto riferimento a quanto predisposto (informazioni e schede) da ciascun Corso di Studio e fornito al Comitato di Monitoraggio per la redazione della Relazione sullo Stato delle azioni correttive con scadenza 16 dicembre 2013, il cui contenuto relativo al CdS in esame poteva essere inserito all'interno del Rapporto di riesame.

Per la compilazione del nuovo Riesame, il Team ha nuovamente suggerito di indicare azioni correttive da intraprendere effettivamente applicabili, indicando obiettivi e mezzi, evitando di riportare azioni senza nessi con le criticità evidenziate, richieste generiche o irrealizzabili o dipendenti da mezzi e situazioni non controllabili da chi gestisce il CdS. Inoltre è stato possibile inserire tra le azioni correttive anche azioni già intraprese nell'anno precedente che non avessero trovato puntuale attuazione o il cui obiettivo non fosse stato raggiunto con l'indicazione di segnalare le motivazioni della mancata attuazione o del mancato raggiungimento dell'obiettivo e le modifiche contestuali o nei piani di azione dell'anno di riferimento e comunque prima del Riesame 2015.

Tutti i CdS di Sapienza hanno effettuato il Riesame 2014 e caricato il file relativo nelle modalità previste da Anvur entro il 31 gennaio 2014.

6.4.3 Le azioni correttive

In preparazione del Riesame 2014, e a supporto del lavoro delle Commissioni Paritetiche, il Team Qualità ha invitato i Comitati di Monitoraggio a predisporre, entro il 16 dicembre 2013 una Relazione Sintetica sullo stato di avanzamento delle Azioni Correttive proposte dai CdS nel Rapporto di Riesame Iniziale. A tal fine il Team Qualità ha inviato uno schema di analisi delle azioni correttive ai Corsi di Studio (Presidenti, Commissioni Qualità) sulla base del quale effettuare il riesame delle Azioni Correttive.

Dagli schemi per la rendicontazione delle azioni correttive è emerso che quasi tutti i CdS sono intervenuti sulle criticità riportate nei rapporti di Riesame attraverso le azioni correttive proposte. Tali azioni sono state per la maggior parte avviate e in molti casi completate. Per alcune azioni si è osservato un effetto positivo, per altre occorre attendere i tempi necessari al fine di poterne valutare la reale efficacia.

Da segnalare la necessità emersa dall'analisi delle azioni correttive proposte di promuovere un'azione formativa specifica sul rilevamento delle non conformità, sull'analisi delle cause, sulla definizione delle azioni correttive e sulla loro pianificazione, attuazione, monitoraggio e valutazione dei risultati conseguenti.

In sintesi è possibile affermare che tutte le Facoltà hanno posto in atto numerose azioni volte a rafforzare l'acquisizione e l'analisi delle opinioni degli studenti mediante la procedura OPIS, ponendo particolare attenzione all'esame dei risultati in sede di singolo CdS, tenendo in debita considerazione i suggerimenti che gli studenti hanno espresso per ogni Insegnamento.

Un'attenzione particolare è stata posta da parte di tutto il corpo docente per rendere più efficace l'azione di tutoraggio volta a individuare e risolvere i problemi che gli studenti incontrano durante il percorso formativo, al fine di consentire il conseguimento del titolo di studio negli anni di corso stabiliti. Si è apprezzato infine, lo sforzo effettuato da alcune Facoltà di aumentare gli incontri con il mondo delle imprese e delle professioni al fine di migliorare le opportunità di occupazione per i giovani laureati.

6.4.4 Il riesame del modello organizzativo per la gestione del Riesame e delle Azioni Correttive

L'esperienza maturata con lo svolgimento di due tornate di Riesame Annuale e per la gestione delle Azioni Correttive ha permesso di mettere a punto la struttura organizzativa del Team per la gestione del riesame annuale e delle azioni correttive di oltre 260 Corsi di Studio attraverso il contributo significativo dei Manager Didattici e dei Comitati di Monitoraggio delle Facoltà opportunamente seguiti da alcuni componenti de Gruppo di Supporto che hanno operato come Referenti delle Facoltà e dei CdS loro assegnati.

Tale modello organizzativo se da un lato ha mostrato di funzionare adeguatamente nella logica del pieno rispetto degli adempimenti fissati da Anvur, dall'altro ha evidenziato i limiti di un approccio adottato che si è dato come obiettivo il supporto ai corsi di studio per la stesura di Rapporti di Riesame Annuale formalmente corretti e adeguatamente strutturati con riferimento alle linee guida definite dall'Anvur ma ancora lontani dal rappresentare la strumento principale per l'avvio di un reale processo di miglioramento.

Nel prosieguo delle sue attività il Team Qualità superata la fase di avvio del Sistema AVA dovrà rivolgere l'attenzione alla messa a punto di un nuovo e più articolato processo di autovalutazione e riesame sia annuale che ciclico (sulla base dello schema di figura 3) realizzando un adeguato bilanciamento tra le attività di autovalutazione propedeutiche alla fase di riesame, il riesame vero e proprio, la successiva individuazione, progettazione e attuazione delle azioni correttive e, infine, la valutazione finale degli esiti dell'intero processo di autovalutazione, riesame e miglioramento.

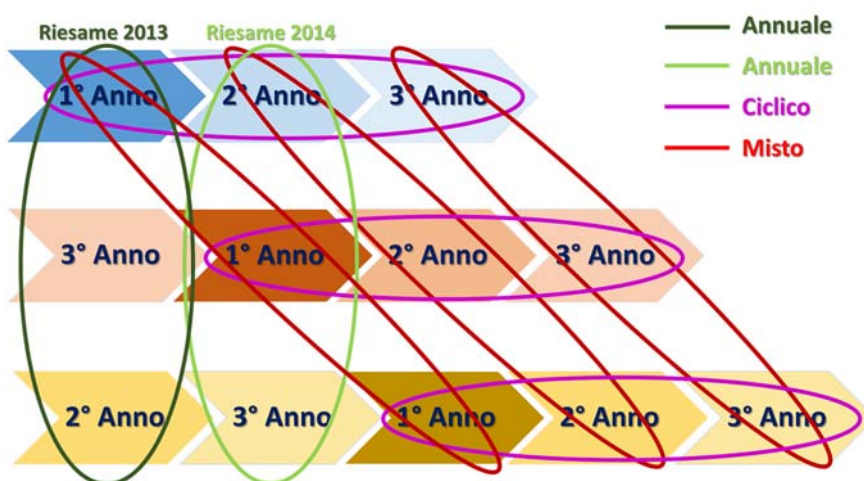


Fig. 3 - Schema di riferimento per il riesame annuale e ciclico

Lo schema di riferimento e la complessità dell'attuazione del riesame annuale e ciclico imporrà al Team Qualità l'attuazione di una serie di iniziative per avviare nel 2014 una nuova modalità di gestione del processo di autovalutazione e riesame che preveda:

- ✓ l'allineamento del processo di autovalutazione e riesame a quanto disposto dalle Linee Guida Anvur per l'Accreditamento Periodico pubblicate il 24/04/2014;
- ✓ l'avvio di un percorso di autovalutazione dei CdS da completarsi entro il 31 luglio 2014;

- ✓ l'avvio entro il mese di settembre 2014 del processo di riesame ciclico da parte dei CdS da completarsi entro il mese di ottobre 2014 al fine di assicurare alle Commissioni Paritetiche le informazioni necessarie per la loro relazione da chiudersi entro il 31 dicembre;
- ✓ l'ampliamento delle risorse del Gruppo di Lavoro Riesame che operano come Referenti delle Facoltà per la gestione del processo di autovalutazione e riesame al fine di assicurare che il numero di CdS loro assegnati non sia superiore a trenta;
- ✓ la formazione di competenze specifiche di autovalutazione, riesame, gestione delle azioni correttive e del miglioramento per i Manager Didattici delle Facoltà e per i Referenti del Team Qualità;
- ✓ l'attribuzione ai Referenti del Team Qualità della responsabilità di gestione e valutazione del riesame dei CdS loro assegnati.

6.5 La valutazione e l'elaborazione delle opinioni studenti

In attuazione del DM 47/2013 e a partire dall'anno accademico 2013-14, il Team Qualità ha preso in carico, rilevandola dal Nucleo di Valutazione che la aveva sempre gestita, la gestione del processo di valutazione delle opinioni studenti per il tramite della procedura OPIS.

In attuazione del nuovo impegno assunto, il Team qualità nel mese di giugno 2013 ha proceduto all'esame dei questionari per la valutazione delle opinioni studenti proposti dall'Anvur e ha proposto alcune modifiche con una nota inviata all'attenzione del prof. Castagnaro (Referente Anvur per AVA).

L'Anvur⁴ ha consolidato i questionari e ha fornito (in due riprese a settembre e ottobre) le linee guida operative sintetiche per inserire progressivamente quale strumento di Assicurazione di Qualità degli Atenei, la rilevazione dell'opinione degli studenti, dei laureandi e dei laureati così come formulata nel documento finale AVA e relativi allegati, opportunamente emendati alla luce delle osservazioni pervenute dagli Atenei.

Il Documento prevede l'utilizzo esclusivo dei questionari predisposti dall'Anvur secondo procedure approntate dai singoli Atenei per rendere obbligatoria, nei tempi previsti, la compilazione. La somministrazione dei questionari agli studenti frequentanti potrà iniziare quando si giunge ai 2/3 dell'insegnamento da valutare. La raccolta dati dovrà essere completata entro il 30 settembre 2014 per gli insegnamenti del primo semestre ed entro il 28 febbraio 2015 per gli insegnamenti del secondo semestre e annuali.

Il Senato Accademico, su proposta del Team Qualità, il 22 ottobre 2013 ha approvato l'uso dei nuovi questionari e le tempistiche di rilevazione per uniformarsi alle direttive Anvur.

Inoltre, il Gruppo di Lavoro sull'OPIS del Team ha predisposto un documento "Linee guida Sapienza sulla rilevazione opinioni studenti e docenti 2013-2014", approvato dal Team Qualità nella seduta del 25 ottobre 2014 che è stato inviato ai Comitati di Monitoraggio e alle Commissioni Paritetiche.

Sui risultati delle valutazioni, il Team ha chiesto a InfoSapienza la possibilità di creare un link sulla pagina docente di Infostud affinché il singolo docente possa avere accesso alle informazioni riguardanti la sua valutazione auspicabilmente per l'a.a. 2013-14. Per l'a.a. 2012-13 i dati sulla valutazione degli studenti sono stati messi a disposizione dei docenti entro il 30 novembre e l'invio è stato a cura dei Manager didattici.

Dal 15 novembre 2013 InfoSapienza ha attivato le procedure telematiche per la Rilevazione Opinioni Studenti sugli insegnamenti per l'a.a. 2013-14. La rilevazione riguarderà tutti gli insegnamenti impartiti nel corrente a.a. 2013-14 che si concluderanno con un esame o una prova di idoneità.

Per gli studenti frequentanti verrà utilizzato il questionario "Scheda 1" dell'ANVUR, per i non frequentanti il questionario "Scheda 3" dell'ANVUR.

L'accesso ai questionari resterà aperto, in ossequio alle direttive ANVUR e come da delibera SA del 22 ottobre 2013, fino al 28 febbraio 2014 per gli insegnamenti del primo semestre e fino al 30 settembre per gli insegnamenti del secondo semestre e annuali. Pertanto gli studenti fuoricorso e laureandi che richiederanno di sostenere l'esame nella "sessione speciale" di ottobre (per quei CdS che adottano tale modalità) non saranno obbligati alla compilazione dei moduli per poter accedere alla prenotazione.

⁴ In attuazione all'art. 3, comma 1, lettera b del DPR 1 febbraio 2010, n. 76, all'art. 9, comma 1 del D.Lgs 19/12 e ai sensi dell'art. 4, comma 2 del DM 47/2013, dell'allegato A, lettera e), punto II del DM 47/2013.

Vista l'introduzione di nuove e più limitate finestre temporali, si è reso necessario sollecitare, in primo luogo ad opera dei docenti durante le lezioni, gli studenti frequentanti a pronunciarsi sugli insegnamenti seguiti, una volta completata la metà o i due terzi delle lezioni e comunque prima della loro fine.

Per agevolare questo processo è stato richiesto a ciascun docente con incarico didattico, di verificare nel proprio sito Infostud, alla sezione "Incarichi docente", il numero di studenti che, in tempo reale, completavano la compilazione del questionario e, laddove il numero di rispondenti fosse stato considerevolmente più basso degli studenti frequentanti, di sollecitare nuovamente in aula la loro partecipazione alla valutazione.

Lo studente che non ha compilato il questionario durante il corso delle lezioni, lo deve compilare obbligatoriamente al momento della prenotazione all'esame, se questa avviene entro le finestre temporali indicate.

Il Team ha rilevato alcuni problemi nella gestione della valutazione con i cellulari (la app per cellulari I-phone presenta un baco informatico che consente agli studenti di poter accedere all'iscrizione all'esame senza procedere alla compilazione dei questionari) per i quali sono state attivate azioni di correzione di concerto con InfoSapienza e gli sviluppatori delle app che presentano le problematiche.

I questionari predisposti dall'ANVUR sono diversi a seconda che lo studente dichiari, prima della compilazione, di aver frequentato più o meno del 50% delle lezioni previste dal corso.

Per agevolare e favorire la rilevazione si è inoltre raccomandato a Facoltà e/o Dipartimenti di:

- ✓ segnalare anche nei siti web l'avvio della Rilevazione Opinioni Studenti 2013-14;
- ✓ sollecitare i docenti a fornire agli studenti indicazioni per compilare i questionari online e a informarli sull'importanza dell'iniziativa e sulle garanzie di anonimato;
- ✓ mettere a disposizione e segnalare, nelle sedi delle lezioni, dei computer in rete per far accedere alla Rilevazione Opinioni Studenti coloro che ne fossero sprovvisti;
- ✓ individuare un referente di Facoltà per la rilevazione (il manager didattico di Facoltà o figura equivalente, un componente del Comitato di Monitoraggio) che possa rappresentare l'interfaccia del Team Qualità per tutte le attività di Rilevazione Opinioni Studenti e conseguenti iniziative collegate.

Contemporaneamente alla Rilevazione Opinioni Studenti, è stata avviata la nuova Rilevazione Opinioni Docenti con l'ausilio di un questionario dedicato. Tale questionario, le cui domande sono state predisposte dall'ANVUR, deve essere compilato a cura dei docenti per ciascun loro insegnamento dopo lo svolgimento dei due terzi delle lezioni; il questionario mira a rilevare il punto di vista del docente sui vari aspetti indagati dai questionari proposti agli studenti. Anche questo questionario è stato reso disponibile in via telematica, verso la fine del mese di novembre, per tutti coloro che, nell'a.a. 2013-14, hanno svolto un insegnamento.

Parallelamente alla valutazione OPIS 2013-14, il Team ha promosso l'elaborazione delle opinioni degli studenti sugli insegnamenti raccolte nel precedente a.a. 2012-13 che sono state considerate, in forma aggregata per Corso di Studio, per la redazione dei Primi Rapporti di Riesame nell'ambito del percorso di autovalutazione, valutazione e accreditamento avviato dall'ANVUR. In questa fase è stato raccomandato che:

- ✓ i singoli docenti ricevessero entro il 30 novembre 2013 i dati di dettaglio relativi allo/agli insegnamenti da loro impartiti nell'a.a. 2012-13 attraverso l'applicazione di Google Drive;
- ✓ i Comitati di Monitoraggio redigessero, sempre entro il 30 novembre 2013, una Relazione di Facoltà sulle Opinioni degli Studenti in cui venissero effettuate opportune valutazioni comparative tra corsi di studio, aree didattiche ecc.

Per quanto concerne l'estrazione dei dati opinioni studenti 2012-13 il Team ha operato utilizzando i supporti informatici messi a disposizione da InfoSapienza. I dati sulle Rilevazioni degli anni precedenti sono state rese consultabili, in forma aggregata, sul "Cruscotto", un *repository* raggiungibile all'indirizzo <http://dwhs.uniroma1.it/qlikview/loginS.htm>, le cui password di accesso, inizialmente in possesso dell'ex Presidente del Nucleo di Valutazione di Facoltà, sono state messe a disposizione dei Comitati di Monitoraggio e del Manager Didattico di ciascuna Facoltà.

Per la distribuzione dei risultati ai docenti, prevista con scadenza 30 novembre, è stata utilizzata l'applicazione di Google Drive e sono stati delegati i Manager Didattici delle Facoltà che possono in qualsiasi momento esplorare il proprio Google Drive, selezionare i file di interesse, scaricarli in locale sul proprio computer e inviarli, con le modalità più opportune, ai singoli docenti.

I Comitati di Monitoraggio hanno predisposto una Relazione sull'Opinione Studenti 2012-2013 che ha seguito uno schema di Relazione con un indice degli argomenti predisposto dal Team Qualità. Tale Relazione ha avuto ad oggetto le opinioni degli studenti frequentanti, quelle degli studenti non frequentanti e quelle dei docenti opportunamente segmentate per livello (Laurea, Laurea Magistrale), Classe di Laurea, Corso di Studio, o qualsiasi altra aggregazione che la Facoltà ha ritenuto utile in funzione della sua storia e/o delle sue peculiarità.

Sulla base delle Relazioni sull'Opinione Studenti 2012-2013 prodotte dai Comitati di Monitoraggio, le Commissioni Paritetiche di Facoltà hanno poi redatto la prevista Relazione entro il 31 dicembre 2013, inviandola per conoscenza al Team Qualità e al Nucleo di Valutazione d'Ateneo.

Come specificato nell'allegato V del Nuovo documento finale Anvur, la Relazione delle CP doveva contenere analisi e proposte su specifici argomenti per la cui trattazione sono state opportunamente consultate le Schede SUA-CdS dei corsi di studio di pertinenza, eventuali iniziative di contatto con rappresentanti del mondo del lavoro in essere nelle Facoltà e/o Dipartimenti interessati e laddove non ci fossero state iniziative specifiche si è suggerito di fare riferimento al Progetto Soul, le Relazioni sulle Opinioni Studenti 2012-13 e sullo stato di avanzamento delle Azioni Correttive predisposte dai Comitati di Monitoraggio entro il 16 dicembre 2013.

6.6 La gestione documentale

Considerata la rilevanza (anche a fini di auditing) di una gestione formale della documentazione relativa alle attività di assicurazione e verifica della qualità della formazione e della ricerca, il Team Qualità ha attivato un Gruppo di Lavoro ad hoc per la gestione documentale affidandone la responsabilità alla prof.ssa Guercio. Nel luglio 2013 si è tenuto un incontro tra il Coordinatore del Gruppo e alcuni responsabili di InfoSapienza in cui si è valutata positivamente l'opportunità di far riferimento al sistema TITULUS attualmente in uso in Sapienza per la gestione dei documenti amministrativi pervenuti o prodotti nel corso delle attività amministrative e tecniche. Titulus può essere impiegato anche per la gestione dei documenti prodotti dal Team Qualità (e-mail, verbali, documentazione di supporto, decreti, ecc.) definendo con precisione i confini della documentazione raccolta e quindi riferendosi a quella circoscritta alla comunicazione interna Sapienza e comunque direttamente inerente l'attività del Team. La gestione del sistema documentale in uso implica alcune verifiche (con specifico riferimento alla possibilità di sviluppare e personalizzare workflow di lavorazione interni) per le quali è stata già avviata una prima analisi e si sono individuati i passi necessari da intraprendere. Per quanto riguarda il supporto archivistico si è considerata la possibilità di avvalersi della collaborazione di alcuni diplomandi della Scuola di Specializzazione in beni archivistici e librari e di una unità di personale tirocinante presso Digilab.

Il Gruppo sulla Gestione documentale ha predisposto, nel mese di dicembre 2013, la bozza di Documento sulla Gestione Documentale. Il progetto coinvolge complessivamente tutto l'Ateneo e parte inizialmente da piccoli gruppi di sperimentazione tra cui l'area dell'Assicurazione Qualità gestita dal Team Qualità. Il documento, inviato al Rettore per le Infrastrutture e le tecnologie e al Direttore di InfoSapienza, è stato inoltre presentato al Direttore Generale. Si è ravvisata l'opportunità di individuare tre o quattro settori tra cui quello della qualità per l'inizio della sperimentazione e di prevedere corsi di formazione del personale sull'argomento. Tale procedura contenuta nel documento sarà necessariamente compatibile con il documentale di AVA e la gestione della scheda SUA.

6.7 Comunicazione & Formazione

Al tema della comunicazione e della formazione è stata attribuita notevole importanza da Team Qualità che si è adoperato da subito per attivare linee di comunicazione, informazione e formazione per gli attori dell'Assicurazione Qualità Sapienza.

Il tema della comunicazione è stato oggetto di azioni immediate da parte del Team sia per la gestione degli adempimenti previsti dal Sistema AVA, sia per comunicare i modelli organizzativi e procedurali adottati.

Nel suo primo anno di attività il Team Qualità si è riunito regolarmente con una cadenza mensile e ha organizzato numerosi incontri con i diversi attori del Sistema Assicurazione Qualità Sapienza (Nucleo di Valutazione, Comitati di Monitoraggio, Commissioni Paritetiche e Commissioni di Gestione Qualità dei Corsi di Studio).

Si è stabilito inoltre di procedere ad una ristrutturazione delle pagine web del Team Qualità nelle quali sono stati caricati i documenti necessari alla realizzazione delle attività previste dal Sistema (Regolamento Team Qualità, Dati per i Rapporti di Riesame, Relazioni delle Commissioni Paritetiche, etc.).

Al fine di agevolare la comprensione delle tematiche dell'Assicurazione Qualità sono stati predisposti sia una Lista di Acronimi sia un Glossario dell'Assicurazione Qualità:

Concepito principalmente come strumento di supporto e orientamento per gli "attori della qualità" - docenti, personale tecnico amministrativo e studenti - coinvolti nella gestione dei processi e delle attività inerenti il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) e di Assicurazione della Qualità (AQ) nei Corsi di Studio, il glossario ha lo scopo di fornire una chiave di lettura uniforme in un quadro normativo molto articolato ed è il risultato di un lavoro di confronto tra le attuali fonti normative e legislative. In particolare il Glossario è stato redatto con riferimento alla legislazione nazionale sul Sistema AVA (Autovalutazione, Valutazione, Accreditamento), alle norme internazionali sui Sistemi di Gestione per la Qualità e ai Modelli internazionali di Total Quality Management (TQM).

Nell'incontro del 26 settembre 2013 il Team ha presentato e messo on line il nuovo sito web predisposto in collaborazione con InfoSapienza. Il sito si compone di numerose pagine tra cui:

- ✓ [Assicurazione qualità;](#)
- ✓ [Assicurazione qualità Sapienza;](#)
- ✓ [Organizzazione;](#)
- ✓ [Comitati di monitoraggio di Facoltà;](#)
- ✓ [Commissioni Paritetiche;](#)
- ✓ [Commissioni di Gestione dell'Assicurazione Qualità;](#)
- ✓ [Attività e Documenti.](#)

Il tema della formazione è stato avviato dal Team Qualità attraverso un approccio operativo promuovendo, sulla falsariga di quanto organizzato dall'Anvur per promuovere la disseminazione del Sistema AVA, una serie di incontri di InFormazione che hanno da subito coinvolto i Comitati di Monitoraggio, i Manager Didattici e le Commissioni di Gestione per la qualità dei CdS per la gestione del processo di riesame (Riesame Iniziale 2013 e Riesame Annuale 2014). A tal proposito si ricordano gli incontri InFormativi:

- ✓ 11 febbraio 2013 incontro InFormativo rivolto ai Comitati di Monitoraggio, ai Manager Didattici, a tutti i Presidenti dei CdS e a tutte le Commissioni Qualità dei CdS per presentare il tema dell'Assicurazione Qualità, il Riesame e il Template Sapienza per la redazione del Rapporto di Riesame;
- ✓ 21 marzo 2013 incontro InFormativo rivolto ai Comitati di Monitoraggio, ai Manager Didattici, ai Presidenti e alle Commissioni Qualità di quei CdS il cui Rapporto di Riesame presentava maggiori criticità per approfondire le principali problematiche e fornire supporto per la revisione dei Rapporti;
- ✓ 6 giugno 2013 Seminario sui Principi e le Logiche del Processo AVA tenuto in occasione della Giornata di Studio e Lavoro "Contenuti core dei programmi, Sviluppo qualità, Esame abilitante nei corsi di Laurea in Infermieristica" organizzata dalla Commissione Nazionale dei Corsi di Laurea in Infermieristica;
- ✓ 19 luglio 2013 incontro InFormativo rivolto ai Comitati di Monitoraggio e ai Manager Didattici per presentare l'Assicurazione Qualità Sapienza;
- ✓ 7 novembre 2013 incontro InFormativo rivolto ai Comitati di Monitoraggio, ai Manager Didattici e alle Commissioni Paritetiche per la presentazione delle Linee Guida Sapienza per la rilevazione Opis, le indicazioni ai Comitati di Monitoraggio per la stesura della Relazione sulle Opinioni degli Studenti sugli Insegnamenti erogati nel 2012-13 e della Relazione sullo Stato dell'Arte delle Azioni Correttive definite dai CdS nel Rapporto di Riesame Iniziale, le indicazioni alle Commissioni Paritetiche per la Relazione delle Commissioni Paritetiche;
- ✓ 8 gennaio 2014 incontro InFormativo rivolto ai Comitati di Monitoraggio, ai Manager Didattici, a tutti i Presidenti dei CdS e a tutte le Commissioni Qualità dei CdS per presentare le Linee Guida Sapienza per il Rapporto di Riesame Annuale 2014.

Nella riunione del 15 luglio il Team ha ritenuto programmare le attività di formazione per il personale TA della struttura del Presidio Qualità, per i Comitati di Monitoraggio, per le Commissioni Paritetiche e le Commissioni Qualità dei CdS.

In considerazione della numerosità delle persone interessate e, per le Commissioni Paritetiche, anche della ciclicità derivante dall'uscita degli studenti che si laureano, si è ritenuto opportuno pensare anche a tecniche formative basate su FAD e E-learning.

Una prima disamina delle tematiche sulle quali promuovere l'attività formativa ha permesso di individuare i seguenti argomenti:

- ✓ Progettazione e gestione dell'offerta formativa;

- ✓ Management Didattico;
- ✓ Management della Ricerca;
- ✓ Gestione della Customer Satisfaction;
- ✓ Tecniche statistiche di base;
- ✓ Gestione del miglioramento;
- ✓ Sistemi di Gestione per la Qualità;
- ✓ Documentazione dei Sistemi di Gestione;
- ✓ Audit dei Sistemi di Gestione.

Per le tematiche suindicate è stato necessario individuare destinatari e relativi livelli di approfondimento. Con riferimento alla formazione sull'assicurazione qualità per gli studenti delle Commissioni Paritetiche è stato proposto di prevedere per gli studenti l'erogazione di un credito formativo da computare in Ordinamento alla voce "Altre Attività" chiedendo un'autorizzazione preventiva al Senato Accademico.

In considerazione della difficoltà a procedere all'attivazione immediata delle suddette attività formative, il Team ha ritenuto opportuno procedere per gradi all'avvio delle attività pianificando innanzitutto la partecipazione di una parte del personale del Gruppo di Supporto ad attività formative a calendario realizzate dall'Anvur e dalla Crui. A tal proposito si segnalano le seguenti partecipazioni ad attività formative:

- ✓ *Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale (SUA-RDR)*, Giornata di InFormazione organizzata dall'ANVUR, Roma, 27 novembre 2013, con invito alla partecipazione dell'intero Gruppo di Supporto;
- ✓ *Linee guida per la definizione del ruolo e delle competenze del Nucleo di Valutazione e del Presidio della Qualità di Ateneo*, Seminario organizzato dal Convui (Coordinamento Nuclei di Valutazione delle Università Italiane) e dal ConpaQ (Coordinamento Nazionale dei Presidi per la Qualità), Roma, 29 gennaio 2014, con invito alla partecipazione dell'intero Gruppo di Supporto;
- ✓ *Scuola di formazione permanente sul management didattico 2014 (D.M. n. 47/2013 e D.M. n. 1059/2013)*, Corso di Formazione organizzato da CO.IN.FO (Consorzio Interuniversitario Formazione) e Fondazione Crui, Roma, 27-28 febbraio 2014, frequentato da Lucia Antonini, Tiziana Carini, Manuela Moscatelli, Franca Rieti.

7. CONSIDERAZIONI FINALI: PUNTI DI FORZA, CRITICITÀ RILEVATE, IDEE PER MIGLIORARE

Il primo anno di attuazione del Sistema AVA in Sapienza ha permesso di analizzare le problematiche connesse all'implementazione dell'Assicurazione Qualità in un Ateneo delle dimensioni e della complessità della Sapienza individuando Punti di Forza, Criticità e Aree da Migliorare al fine di indirizzare la Governance di Sapienza verso un percorso capace di portare l'Ateneo ad un Accreditamento Periodico con una valutazione positiva capace di assicurare un fattore di moltiplicazione maggiore di uno per gli indicatori di accreditamento periodico.

Tra i punti di forza che si possono sicuramente ricordare:

- ✓ i **7 anni di esperienza** maturati con la gestione di **5 edizioni del PerCorso Qualità** che hanno coinvolto i circa **300 CdS di Sapienza** e **oltre 1000 tra docenti e personale tecnico-amministrativo** che hanno lavorato nelle Commissioni Qualità dei CdS;
- ✓ la presenza a partire dal 2009 del **Presidio per l'Assicurazione Qualità** che, con la struttura a rete del Team Qualità di Ateneo e degli 11 Team Qualità di Facoltà, **era già in linea con le prescrizioni del Sistema AVA ed era prevista nel nuovo Statuto**;
- ✓ la **forte attenzione di Sapienza alle tematiche legate alla qualità** (Piano Strategico, Piano delle Performance, mappatura processi nell'ambito del Progetto U-Gov, formazione per la qualità, ecc.);
- ✓ le **competenze maturate dal personale sia in Amministrazione Centrale, sia nelle Strutture Periferiche**: Area di Supporto Strategico, docenti e personale tecnico-amministrativo (del TQ, dei TQF e delle CQ), Manager Didattici.

Allo stesso tempo si possono individuare i principali fattori connessi di rischio all'attuazione di un Sistema di Assicurazione Qualità:

- ✓ il passaggio da un'**attività volontaria** come quella praticata nel passato da Sapienza e da molti Atenei a un **sistema di accreditamento prescrittivo**, può favorire **una deriva verso un adempimento da praticarsi in via soprattutto formale** (è già successo con la certificazione delle aziende e l'accreditamento nella PA);
- ✓ l'**Autovalutazione e il Riesame non esauriscono le attività Assicurazione Qualità e non determinano necessariamente il miglioramento e l'eccellenza**, ma li pongono come obiettivo e si configurano come strumento per perseguirli;

- ✓ l'**Assicurazione Qualità** è a tutti gli effetti un "**processo culturale**" che come tutti i processi culturali **necessita di una tempistica e di risorse adeguate**: l'**Assicurazione Qualità non è ancora un sistema maturo** in tante organizzazioni (aziende e PA) che la praticano da anni (in alcuni casi da almeno due decenni);
- ✓ la **scarsa attenzione attribuita alla Didattica e alle attività di servizio** dalle procedure di valutazione (VQR e Abilitazione Scientifica Nazionale) **stanno allontanando il corpo docente con particolare riferimento a Ricercatori e Professori Associati da questi temi**;
- ✓ l'**assenza di un sistema di riconoscimento, attraverso indicatori e attività di audit, dei risultati conseguiti** sul piano dell'**Assicurazione della Qualità** dalle diverse strutture attraverso meccanismi di ribaltamento delle risorse (assegnazione di risorse, finanziamento attività di ricerca, ecc.);
- ✓ il **mancato riconoscimento dell'impegno** di chi opera nell'ambito della Didattica e dell'Assicurazione Qualità (CQ, CdS, Dipartimento, Facoltà, TQF, TQ) attraverso meccanismi premiali (nazionali/di Ateneo, tangibili e/o intangibili).

L'Assicurazione della Qualità presuppone una serie di elementi:

- ✓ l'**impegno della Governance** e l'**integrazione della qualità in una pianificazione strategica di ateneo** capace di integrare in maniera sistematica i diversi strumenti (piano triennale, piano della performance, programmazione didattica, ecc.) ponendo la qualità "al centro";
- ✓ l'adozione di un **modello di riferimento** e la **predisposizione di un Sistema di Gestione** (di cui l'Assicurazione Qualità è parte) fortemente connotato in termini di competenze;
- ✓ la **messa a disposizione di risorse adeguate** (prime fra tutte le risorse umane);
- ✓ la promozione della **progettazione e gestione dei processi** sotto Assicurazione Qualità;
- ✓ una forte attenzione al **monitoraggio** (Presidio e Comitati di Monitoraggio), all'**autovalutazione** (Corsi di Studio e Dipartimenti), alla **valutazione interna** (tra Presidio e Nucleo);
- ✓ la spinta verso il **miglioramento della qualità**.

Il primo anno di attività del Team Qualità e l'avvio del Sistema AVA in Sapienza se da un lato ha confermato il buon posizionamento di Sapienza nel contesto nazionale grazie alla consolidata esperienza di autovalutazione con il PerCorso Qualità, dall'altro mostra alcuni elementi di difficoltà strutturale a far seguire alle dichiarazioni di attenzione e impegno verso la qualità azioni specifiche portate avanti con coerenza e determinazione.

Le problematiche più significative possono essere individuate in:

- ✓ Una ancora **non piena sensibilizzazione dei "decisori di Sapienza" sul tema della Qualità** aspetto questo peraltro in linea con quanto è riscontrabile a livello nazionale nella maggior parte degli Atenei italiani: la qualità non fa ancora parte dei temi caldi per il sistema universitario, la valutazione degli atenei e ed i relativi effetti sull'accreditamento periodico non sono considerate ad oggi un fattore di rischio. Il tema della qualità in Sapienza non è ancora parte integrante della pianificazione; nonostante il Team Qualità abbia predisposto una bozza della Politica per la Qualità ed evidenziato lo squilibrio tra gli obiettivi per la qualità (didattica, ricerca e terza missione) contenuti nei documenti di pianificazione di Ateneo, nulla si è mosso a seguito della presentazione fatta all'OIR il 21 novembre 2013.

A tal proposito è fondamentale che la *Governance* di Sapienza si appropri del tema dell'Assicurazione Qualità e lo faccia diventare uno dei cardini di sviluppo delle strategie di competitività ed internazionalizzazione dell'offerta formativa e di ricerca dell'Ateneo.

- ✓ Il **Team Qualità, pur potendo avvalersi di un nutrito Gruppo di Supporto, ancora non dispone di personale qualificato interamente dedicato all'Assicurazione Qualità** nonostante il NVA, con nota del 29 maggio 2013, avesse evidenziato che, a causa dell'assenza di unità di personale interamente dedicato al supporto all'assicurazione di qualità dei corsi di studio, considerate le dimensioni della Sapienza e la complessità del sistema a rete, la struttura non apparisse adeguata a garantire il costante supporto metodologico e informativo necessario per assicurare la qualità e il miglioramento continuo nei processi di *quality assurance* dei Corsi di Studio richiesti dal sistema AVA. Il NVA richiedeva, pertanto, una indicazione in merito alla individuazione di un congruo numero di unità di personale totalmente dedicato all'Assicurazione Qualità. Altri Atenei con dimensioni più contenute della Sapienza stanno investendo in risorse esclusivamente dedicate all'Assicurazione Qualità (4-5 unità di personale) e con percorso di sviluppo di competenze specifiche.

Sapienza, in considerazione della sua storia e delle sue caratteristiche, non può non disporre di una struttura permanente dedicata esclusivamente all'Assicurazione Qualità non meno di 5 unità di

personale capaci di assicurare competenze specifiche in merito ad autovalutazione e riesame, gestione dei processi di Assicurazione Qualità, tecniche di audit.

- ✓ All'interno del personale del Gruppo di Supporto permane la **difficoltà di assegnare chiare e definite responsabilità per lo svolgimento delle attività di routine dell'Assicurazione Qualità** sia perché le persone forniscono supporto più organi e commissioni, sia perché una parte significativa del personale del Gruppo di Supporto è inquadrata nel Livello C senza responsabilità e la nuova contrattazione integrativa di Ateneo non ha previsto figure specifiche per l'Assicurazione Qualità alle quali attribuire ruoli e responsabilità specifiche come peraltro esplicitamente previsto dalle Linee Guida Anvur per l'Accreditamento Periodico pubblicate il 24/04/2014 (cfr requisito AQ1.A.4).

Al fine di rispondere ai requisiti fissati dalle Linee Guida Anvur per l'Accreditamento Periodico è necessario procedere all'attribuzione di ruoli e responsabilità sia a livello dell'Amministrazione Centrale, sia a livello di strutture periferiche (Facoltà, Dipartimenti e Corsi di Studio) prevedendo la possibilità di inserire nella contrattazione integrativa ulteriori posizioni organizzative per il Sistema di Assicurazione Qualità Sapienza.

- ✓ Mentre si sta investendo nell'individuazione di personale dei dipartimenti al quale attribuire una responsabilità per la didattica e la ricerca, permane una carenza di personale con competenze specifiche sull'Assicurazione Qualità a livello di Facoltà. **La presenza di un solo manager didattico per Facoltà non garantisce il pieno successo del modello a rete adottato per il Sistema di Assicurazione Qualità Sapienza** sia per carico di lavoro complessivo dei Manager Didattici (l'Assicurazione Qualità è solo uno dei compiti attribuiti al Manager Didattico di Facoltà), sia per competenze specifiche in alcuni casi carenti sul tema della Qualità.

Una soluzione possibile potrebbe essere quella di avere due Manager Didattici di Facoltà dei quali uno esclusivamente dedicato all'attuazione del Sistema AVA, formato sui temi della qualità e capace di fornire supporto operativo e metodologico ai Comitati di Monitoraggio, alle Commissioni Paritetiche e alle Commissioni Qualità dei CdS.

- ✓ Le politiche di formazione prevedono risorse per il personale tecnico-amministrativo ma non la **possibilità di inserire nei piani annuali di formazione per quello docente al quale vengono attribuiti ruoli e responsabilità nell'attuazione del Sistema AVA** (definizione degli obiettivi formativi e progettazione dei Corsi di Studio, Autovalutazione e Riesame, gestione delle Azioni Correttive).

Questo aspetto, unito alla totale assenza di meccanismi incentivanti e alla presenza di criteri di valutazione dei docenti che non riconoscono le attività istituzionali svolte, determina un rischio crescente di allontanamento della componente docente dall'Assicurazione Qualità; è quindi necessario prevedere da un lato la possibilità di pianificare attività formative per i docenti a carico dell'amministrazione centrale e, dall'altro, meccanismi di riconoscimento per chi svolge attività istituzionale nell'Assicurazione Qualità.

- ✓ I processi di Autovalutazione, Riesame e Assicurazione Qualità si basano in maniera significativa sulla disponibilità e l'accessibilità di specifiche informazioni la cui acquisizione comporta ancora oggi un dispendio eccessivo di risorse sia da parte del personale tecnico amministrativo, sia da parte dei docenti. Appare quindi fondamentale **consolidare il supporto dei sistemi informativi di Ateneo** (U-Gov, Gomp, Infostud, Siad) all'Assicurazione Qualità e all'autovalutazione in particolare promuovendone l'integrazione e l'accessibilità da parte di tutti i potenziali interessati ai diversi livelli (CdS, Dipartimenti, Facoltà, Ateneo).