



Attività di monitoraggio delle azioni correttive intraprese dai CdS

Presidio della Qualità di Ateneo

Finalità

La relazione descrive il processo di monitoraggio e verifica delle azioni correttive intraprese dai CdS, con particolare attenzione al grado di correlazione tra le azioni suggerite dalle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS) nelle Relazioni annuali e quelle effettivamente riportate nei quadri SUA CdS potenzialmente interessati.

Un'ulteriore azione di verifica rileva le evidenze oggettive (Verbali dei Consigli di Dipartimento, Verbali o Delibere dei comitati per la didattica, ecc.) risultanti dalle riunioni degli organi in cui si è discusso, e/o deliberato, sulle azioni proposte dalle Commissioni paritetiche nelle Relazioni annuali 2016 e 2017.

La relazione illustra l'organizzazione del processo condotto dal Presidio della Qualità di Ateneo (PQA), con il supporto dei Referenti AQ dei Dipartimenti, e una sintesi dei risultati.

Organizzazione del processo

Il processo di monitoraggio e verifica delle azioni correttive è suddiviso in due fasi, realizzate da soggetti diversi:

1. Partendo dall'analisi delle Schede sulle azioni correttive e gli interventi di miglioramento formulate dai CdS in occasione del parere acquisito per la loro attivazione da parte delle Commissioni paritetiche docenti studenti, nel 2017, il PQA verifica, per ogni Corso di Studio dell'Ateneo, i seguenti aspetti e formula un giudizio sintetico:
 - a. Il CdS ha raccolto i suggerimenti riportati dalla CPDS nella relazione annuale 2016?
 - b. Quali azioni sono state effettivamente messe in atto nella SUA-CDS 2017?
 - c. Quali azioni sono state riproposte nella SUA-CDS 2018?
 - d. La CPDS ha suggerito nuove azioni nella relazione annuale 2017?
2. I Referenti AQ dei Dipartimenti verificano il recepimento dei rilievi e delle proposte formulate dalle Commissioni paritetiche nella Relazione annuale 2016 e 2017 all'interno degli Organi decentrati (Consiglio di Dipartimento, Comitato per la Didattica)

Strumenti di analisi

Foglio Excel (Allegato 1) – Sintesi monitoraggio azioni correttive e interventi di miglioramento_PQA_punti (a, b, c, d).

Format Word (Allegato 2) – Format per il monitoraggio annuale "Attuazione dei rilievi e azioni correttive e di miglioramento proposte dalle Commissioni paritetiche docenti studenti" compilato a cura dei Referenti qualità del Dipartimento.

Foglio Excel (Allegato 3) – Monitoraggio azioni correttive _ Ref.AQ_fase 2

Piano temporale

L'analisi effettuata dai membri docenti del PQA e dal Responsabile dell'Ufficio Assicurazione di Qualità e relativa alla prima fase del processo si è svolta nel periodo 10-13 agosto 2018.



La seconda fase, svolta dai Referenti AQ dei dipartimenti, è stata avviata il 19 luglio e si è conclusa, con la restituzione dei format compilati, fra il 7 e il 29 settembre 2018.

Successivamente, il PQA ha raccolto i Format compilati dai Referenti qualità e ha elaborato un Modello per l'analisi delle modalità e del livello di attuazione delle proposte formulate alle CPDS, articolato nei seguenti punti:

- a) strutturazione del processo di discussione e attuazione delle proposte formulate dalla CPDS all'interno dei Comitati per la Didattica, per gli anni 2016 e il 2017, "misurato" attraverso una scala di 5 livelli, a seconda che le azioni proposte siano state pienamente discusse e attuate o, all'estremo opposto, per niente. La scala è finalizzata a rilevare se le proposte delle CPDS sono state effettivamente discusse e in che misura sono state recepite dai Comitati per la Didattica, attraverso specifici piani di azione, corredati da tempi e azioni di monitoraggio oppure no (Si veda allegato 3, *Legenda*);
- b) per quanto riguarda i Dipartimenti, invece la classificazione è su tre livelli e viene condotta intorno a tre domande: il Dipartimento ha preso in carico le proposte delle CPDS; il Dipartimento ha formulato un proprio elenco di azioni; il Dipartimento ha formulato un piano di attuazione.

Metodologia di analisi dei risultati

Relativamente **alla prima fase del processo**, il PQA ha espresso un giudizio sintetico in risposta alla domanda "Il CdS ha raccolto i suggerimenti della CPDS (relazione annuale 2016)?", secondo la seguente scala di valori: (1: Per niente; 2 Parzialmente; 3 Sufficientemente; 4 In gran parte; 5 Del tutto). Ciò ha consentito di calcolare una media valutata sui CdS del Dipartimento ed anche sulla totalità dei CdS dell'Ateneo, per consentire un confronto immediato e riportare sinteticamente il risultato della verifica anche agli Organi di Governo, ripetibile negli anni.

E' da notare che questa analisi non è stata effettuata per i CdS dei dipartimenti DBM, DMMS e DSMCN, in quanto non avevano presentato nel 2017 la scheda azioni correttive ed interventi di miglioramento dei CdS. Conseguentemente il numero dei CdS per i quali è stata verificata l'attuazione delle azioni correttive proposte dalle Commissioni paritetiche ammonta ad un numero complessivo di 46 CdS.

Per quanto riguarda i risultati si evidenzia che il monitoraggio e la verifica posta in atto dal PQA, e successivamente dai Referenti qualità, è **finalizzato all'accertamento di quanto dichiarato** dai CdS deliberato/discusso dagli organi decentrati (Dipartimenti e CdS) ma non dà luogo ad una valutazione.

La scala "Per niente – Del tutto, articolata in cinque livelli: 1 – 5" consente di "classificare" i CdS in relazione al **livello di analisi e attuazione delle azioni suggerite dalle CPDS** o **grado di recepimento** dei suggerimenti delle CPDS.

L'analisi non valuta la buona formulazione delle azioni proposte e/o intraprese (definizione chiara di obiettivi, indicatori, target ecc.) in quanto ciò avrebbe richiesto la definizione, a monte, di elementi e vincoli posti in fase di redazione delle analisi. Per questo non può verificare l'efficacia delle azioni proposte e l'avanzamento dei risultati, ma verifica l'effettivo recepimento delle indicazioni delle CPDS da parte dei Corsi di Studio.

Altro limite intrinseco all'analisi è il fatto che l'indicatore sintetico confronta l'attuazione di azioni correttive da parte di Corsi di studio con un numero di azioni correttive individuate e proposte dalle Commissioni paritetiche anche molto diverso. Il PQA ha cercato comunque di tenere conto di questo aspetto nella formulazione del giudizio.

Sintesi dei risultati

Fase 1

La fase 1, effettuata dal PQA, si è svolta analizzando i CdS di tutti i Dipartimenti dell'ateneo.



I risultati evidenziano un grado di attuazione che si attesta sul livello 4 (media 3.93), ossia l'attuazione di "gran parte" delle azioni correttive (ad esclusione dei CdS dei Dipartimenti di area medica - si veda sopra).

Il valore più basso assegnato è di 2 (parzialmente) e quello più alto 5 (del tutto).

Due Corsi della Scuola Economia e Management non sono classificabili per l'eccessiva genericità e mancanza di indicazioni specifiche nella Relazione: l'assenza di proposte e indicazioni da parte delle CPDS è un elemento negativo nel processo di miglioramento.

Saranno segnalate le situazioni critiche dei CdS che si trovano, approssimativamente, nel quartile inferiore della distribuzione dei voti. La segnalazione sarà inoltrata alle rispettive CPDS. Lo scopo è quello di supportare i CdS e favorire l'interazione tra i CdS e la rispettiva CPDS del Dipartimento. Nello specifico, i CdS che saranno invitati a recepire maggiormente i suggerimenti della CPDS sono i seguenti:

- ECONOMIA E COMMERCIO
- SCIENZE POLITICHE
- SCIENZE DELLE AMMINISTRAZIONI
- SCIENZE INTERNAZIONALI
- CONSULENTE DEL LAVORO E DELLE RELAZIONI SINDACALI
- CHEMISTRY/CHIMICA
- STORIA E FILOSOFIA
- SCIENZE GEOLOGICHE - "GEOLOGIA PER L'AMBIENTE E IL TERRITORIO"
- ECOTOSSICOLOGIA E SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE
- LANGUAGE AND MIND: LINGUISTICS AND COGNITIVE STUDIES - MENTE E LINGUAGGIO: LINGUISTICA E STUDI COGNITIVI

Il resoconto sulle evidenze dei Referenti qualità ci darà ulteriori informazioni su quelle azioni effettivamente perseguite, ricercate mediante un monitoraggio più ampio rispetto alla SUA CdS, aggiornato alla Relazione 2017.

Fase 2

Per quanto riguarda l'analisi dei format, della Fase 2, realizzata con il contributo dei Referenti AQ, il PQA ha analizzato un campione di sette Dipartimenti dell'Ateneo, rispetto ai quali formula le seguenti osservazioni e risultanze (Allegato 3)

In generale la formalizzazione da parte dei *Dipartimenti* è scarsa e si limita, anche nei casi positivi, alla lettura/presentazione della Relazione Annuale della CPDS, non ad una vera discussione.

In generale, i tempi delle azioni e la verifica (monitoraggio) non sono indicati chiaramente, oppure esistono forme blande di monitoraggio, tranne casi virtuosi come nei dipartimenti DSFUCI e DSSBC, dove è dichiarata esplicitamente, con tempi e modalità, la procedura di monitoraggio delle azioni correttive dei CdS.

In alcuni casi, non esiste alcuna proposta di azioni correttive formulate dalle CPDS, dimostrando la mancanza di un contributo (o lo scarso contributo) propositivo offerto dalle stesse.

Infine, alcuni CdS hanno svolto l'analisi solo nel 2017 per questo la valutazione è stata effettuata separatamente per i due anni presi in considerazione, cioè 2016 e 2017.

Per migliorare la procedura di monitoraggio delle azioni proposte, nei prossimi anni, si rileva la necessità di introdurre modifiche nel report e nelle indicazioni fornite alle CPDS:

- suggerire alle CPDS di inserire, se ritenuti necessari, obiettivi e azioni specifiche diverse da quelle evidenziate dai CdS stessi in fase di Riesame, distinte e numerate, di indicare tempi e durata delle azioni, insieme alle modalità di verifica;



UNIVERSITÀ
DI SIENA
1240

- rinnovare la richiesta alle CPDS di discutere in Dipartimento le proposte originali delle CPDS e la successiva o contemporanea analisi delle stesse da parte dei Comitati per la Didattica;
- far circolare l'informazione sulle azioni adottate (in ambito PQA, CPDS, in sede di Resoconto al NdV);
- definire in ambito PQA una fase di analisi dell'efficacia e della pertinenza delle azioni correttive rispetto agli obiettivi posti, anche in collaborazione con il NdV.

Anche in questo caso, come per la fase 1, saranno segnalati agli organi di Governo le situazioni critiche dei CdS (o dei Dipartimenti in caso di problemi trasversali ai CdS) che si trovano, approssimativamente, nel quartile inferiore della distribuzione dei voti.

In conclusione, la presente analisi dovrà dare luogo ad una riflessione sui modelli di Riesame e Relazione Annuale proposti rispettivamente ai CdS e alle Commissioni paritetiche, che saranno rivisti, già dal 2018, per dare indicazioni sulla formulazione di obiettivi e azioni di intervento e sulla chiara individuazione di un certo numero di azioni correttive.

Anche le azioni correttive confermate, in continuità con gli anni precedenti, perché ancora idonee a produrre un risultato nel medio periodo, dovranno essere chiaramente formulate per favorire la messa in atto di una procedura complessiva di monitoraggio e verifica delle azioni e dei target.

Il PQA avverte la necessità di strutturare nel prossimo futuro una procedura di monitoraggio complessiva che comprenda anche la verifica delle specifiche azioni correttive proposte dalle CPDS e, in fase di riesame, dai CdS e della loro attuazione da parte dei CdS e da parte dei Dipartimenti, in caso di interventi trasversali.

Il Presidente PQA

Il Responsabile
dell'Ufficio AQ