



L'ASSICURAZIONE QUALITA' DELLA DIDATTICA _FASE 2

(Polimi-AQdida_fase2)

Indice

1. Premessa
2. Rapporto di Riesame Ciclico e Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA)
3. Percentuale di Insoddisfatti
4. Gli Studenti nel Gruppo di Riesame
5. Consultazione con le parti Interessate

ACRONIMI

AM	→ Azione di Miglioramento
AQ	→ Assicurazione Qualità
AVA	→ Autovalutazione Valutazione periodica Accreditemento
CdS	→ Corsi di Studio
CPDS	→ Commissioni Paritetiche Docenti Studenti
GdR	→ Gruppo di Riesame
NdV	→ Nucleo di Valutazione
PAVA	→ Presidio AVA
SMA	→ Scheda di Monitoraggio Annuale



1. Premessa

Il sistema AVA (Autovalutazione – Valutazione periodica – Accredimento) ha l’obiettivo di migliorare la qualità della didattica e della ricerca svolte negli Atenei, attraverso l’applicazione di un modello di Assicurazione della Qualità (AQ) fondato su procedure interne di progettazione, gestione, autovalutazione e miglioramento delle attività formative e scientifiche.

Con la nascita di AVA nel 2013 diviene operativo il sistema AQ del Politecnico di Milano che ad oggi, dopo quasi 10 anni e in ottica di miglioramento continuo, ha necessitato di una riflessione da parte del Delegato alla Didattica, del Nucleo di Valutazione e del Presidio AVA rispetto all’esperienza sino ad ora effettuata.

Pur mantenendo stabile l’organizzazione generale descritta nella linea guida “Assicurazione Qualità della Didattica” che resta valida, la nuova fase 2 del Sistema di AQ della didattica (**Polimi-AQdida_fase2**) valorizza i punti di forza del sistema stesso e ha lo scopo di modificare gli aspetti meno efficaci attraverso l’aggiornamento di modelli che permettano di ottenere un sistema più snello e soprattutto più utile e incisivo. Sono stati quindi modificati i modelli per il Riesame Ciclico e per la Scheda di Monitoraggio Annuale.

Di seguito le principali novità introdotte con **Polimi-AQdid_fase2**:

2. Rapporto di Riesame Ciclico e Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA)

Il Rapporto di Riesame ciclico consiste in un’autovalutazione e una revisione approfondita dell’andamento complessivo del CdS, sulla base di tutti gli elementi di analisi presi in considerazione nel periodo di riferimento che consente di analizzare in modo complessivo e approfondito il progetto formativo del CdS, di individuare le proprie potenzialità e gli eventuali margini di miglioramento. Sulla base dell’analisi effettuata, il CdS identifica gli aspetti su cui ritiene prioritario lavorare per risolvere/migliorare un aspetto ritenuto realmente critico o comunque problematico.

Definire un’azione di miglioramento, e cioè un obiettivo a tendere del CdS, significa sviluppare un progetto che prevede modalità, risorse, responsabilità, tempistiche di attuazione e metriche per la valutazione; in sintesi occorre sviluppare le seguenti attività:

- individuare una criticità (anche potenziale) nella situazione attuale che il CdS ritiene non sia in linea con le caratteristiche definite per il CdS stesso;
- analizzare, identificare e documentare anche in maniera sintetica, le cause che hanno portato alla criticità;
- definire l’obiettivo misurabile che si vuole raggiungere (per esempio: “prevedere dei seminari” non è un obiettivo misurabile mentre “prevedere 3 seminari nel prossimo AA” è un obiettivo chiaro e misurabile);
- definire le attività da mettere in atto per raggiungere l’obiettivo;
- monitorare lo stato di attuazione delle attività messe in atto (ciò che è stato previsto è stato attuato?);
- verificare l’efficacia delle azioni intraprese per eliminare la criticità rilevata (ciò che è stato attuato ha avuto effetto sul problema rilevato?).

Un esempio per tutti: “migliorare i tempi di percorrenza”. Questa azione, richiede la definizione del valore che si vuole raggiungere (obiettivo), l’analisi delle cause che determinano l’attuale tempo di percorrenza (e che possono essere molteplici), la scelta delle azioni da intraprendere per ridurre il valore e la relativa tempistica. Durante questo processo, si raccomanda il coinvolgimento degli studenti che possono collaborare all’analisi delle cause, evidenziando i problemi pratici che incontrano.

Non è né consigliato, né tantomeno efficace, mettere in cantiere contemporaneamente tante azioni di miglioramento nel breve termine in quanto, ad esempio in tema di didattica, l’effetto e l’efficacia difficilmente possono essere ottenuti



e valutati in un solo anno. Piuttosto è opportuno definire poche azioni di miglioramento da pianificare in più anni dandosi delle priorità.

La scheda di monitoraggio annuale (SMA) è uno strumento utile al monitoraggio annuale del CdS la cui compilazione rappresenta un momento importante per verificare se il CdS mantiene la rotta desiderata e monitorare lo stato di attuazione delle azioni di miglioramento definite nel riesame ciclico.

Non è necessario commentare tutti i singoli dati analizzati all'interno del documento ma, ancora una volta, è importante soffermarsi sulla verifica dell'assenza di reali anomalie e sulla valutazione delle azioni di miglioramento impostate in modo tale che, quando necessario, possano essere modificate sulla base delle evidenze osservate. Misurare il grado di raggiungimento degli obiettivi, sulla base delle attività già effettuate, permette di capire se si sta lavorando nella giusta direzione e in maniera efficace o se è necessario modificare quanto pianificato.

In **Polimi-AQdida_fase2**, sia la SMA che il documento di riesame ciclico sono più snelli, incisivi e di facile lettura.

Pertanto, si raccomanda al Gruppo di Riesame (GdR):

- di non stilare un documento eccessivamente lungo (indicativamente potrebbe essere non oltre 7 pagine per la SMA e 15 pagine per il Riesame Ciclico);
- di utilizzare un linguaggio che renda il documento chiaro e di immediata comprensione a tutti i portatori di interesse (CPDS, NdV, PAVA, ANVUR), soprattutto per quanto riguarda le azioni di miglioramento definite (ovvero ricordare da dove si è partiti, quali sono le cause individuate, dove si vuole arrivare e per quali motivi si sono definite le specifiche attività);
- di selezionare per l'analisi solo gli indicatori più significativi in relazione alle caratteristiche e agli obiettivi specifici del CdS;
- di tenere presente che gli indicatori segnalano una situazione ma non spiegano la causa della criticità ed è quindi importante nel documento fornire spiegazioni e circostanziare i dati anche in relazione agli anni precedenti, soprattutto in presenza di valori critici;
- di inserire nel documento di Riesame (SMA o Ciclico) solo le informazioni necessarie a inquadrare il problema di interesse citando i documenti necessari a supportare le proprie affermazioni, circostanziandole con ragionamenti logici o con i dati disponibili;
- in caso di lauree e lauree magistrali di continuità, di fare attenzione all'individuazione delle criticità e delle azioni di miglioramento. A meno che le criticità non abbiano la stessa causa, i corsi sono comunque diversi e pertanto i documenti dovrebbero presentare delle specificità relative a ciascun corso;
- di selezionare poche azioni di miglioramento (AM), chiare, concrete e significative. Qualora strettamente necessario in relazione alle criticità rilevate, possono essere individuate azioni correttive la cui realizzazione chiami in causa soggetti diversi dal CdS, promuovendo, se possibile, un confronto con essi affinché il Gruppo di Riesame possa formulare soluzioni plausibili;
- in particolare sono da evitare affermazioni del tipo: "si dovrebbe...", "sarebbe opportuno...", "occorre mettere in atto le misure adeguate..." o la formulazione di azioni in forma generica quali "migliorare orientamento, aumentare tutoraggio, monitorare le iniziative messe in atto" a meno che non siano adeguatamente precisate le modalità, i tempi e le responsabilità. Ad esempio, "aumentare il tutoraggio" senza ulteriori precisazioni è azione troppo generica;
- di tenere conto delle osservazioni e dei suggerimenti della CPDS e del NdV, espressi nelle rispettive relazioni relative agli anni di osservazione ed evidenziare nel documento di Riesame le azioni svolte per dare seguito alle osservazioni o, eventualmente, le ragioni per le quali il GdR ha ritenuto le osservazioni non applicabili.

3. Percentuale Insoddisfatti

In **Polimi-AQdida_fase2**, il valore soglia della percentuale di insoddisfatti passa dal 40% al 30%. Nel 2018 in fase di prima applicazione, l'Ateneo aveva deciso di chiedere ai CdS di analizzare i dati e avviare azioni correttive per ridurre le situazioni in cui si verificavano percentuali di insoddisfatti superiori al 40%, consapevoli del fatto che il valore posto nel 2018 era elevato e non rappresentava un target di Ateneo ma solo un inizio per cominciare ad affrontare il problema.



Dopo 3 anni, l'analisi effettuata sugli insoddisfatti ad oggi, mostra una netta diminuzione della percentuale di insegnamenti con percentuale di insoddisfatti superiore al 40%. Dall'analisi dei Riesami risulta inoltre che questo miglioramento è sicuramente dato anche dalle specifiche azioni di miglioramento messe in atto dai CdS in questi ultimi 3 anni. Infatti almeno l'86% dei CdS ha formalizzato l'analisi degli insoddisfatti e proposto delle azioni di miglioramento.

Pertanto l'Ateneo ha deciso di darsi un nuovo valore di attenzione, più sfidante ma che al tempo stesso non sovraccarichi i GdR nelle loro analisi, ponendo il nuovo valore soglia degli insoddisfatti al 30% raccomandando ai GdR maggiore attenzione all'analisi per gli insegnamenti con un alto numero di frequentanti.

4. Gli Studenti nel Gruppo di Riesame

Gli studenti contribuiscono al miglioramento dei Corsi di Studio nel loro complesso. Fondamentale è la loro partecipazione attiva e consapevole nel gruppo di riesame. Gli studenti sono co-responsabili del miglioramento della qualità dei processi formativi anche grazie al dialogo dei rappresentanti con i docenti e all'espressione delle proprie opinioni.

Ogni anno alla fine della fase di riesame, gli studenti coinvolti rispondono ad uno specifico questionario. Confrontando i dati raccolti nell'AA 16/17 con quelli relativi all'ultimo riesame (AA 19/20) si può osservare come, a 4 anni di distanza, la percezione del senso del riesame venga meglio riconosciuta e apprezzata l'opportunità.

Item	AA 16/17		AA 19/20	
	N n° rispondenti	Media valor medio	N n° rispondenti	Media valor medio
Mi sono sentito parte del gruppo di riesame	34	4,00	46	4.74
I ruoli e le responsabilità del lavoro del gruppo sono stati ben definiti	34	3,65	46	4.63
Sono stato formato prima di partecipare attivamente al gruppo di riesame	34	3,82	46	3.93
Questa attività mi ha occupato intensamente	34	2,82	46	3.20
E' stata un'attività interessante per la comprensione del funzionamento del mio Corso di Studio	34	4,44	46	5.09
Il mio lavoro all'interno del gruppo ha contribuito al documento finale di riesame	34	3,24	46	4.74
Considero questa esperienza nel complesso positiva e la consiglieri ad altri studenti	34	3,76	46	4.61

(Scala da 1 a 6)

Per meglio focalizzare questi aspetti, si riportano alcuni commenti esemplificativi in risposta alla domanda "Dopo aver fatto parte del gruppo di Riesame, secondo me l'aspetto più utile/interessante di questa esperienza è stato:"

- *Vedere come i professori responsabili reagiscono ai problemi e alle criticità emerse dal riesame, quali misure vengono prese, come e perché. Da studente non si capisce come vengano utilizzati i questionari della didattica. Si capisce certamente il loro fine, a volte si notano i cambiamenti (è difficile per uno studente perché in genere superato un certo esame, quel professore non lo si rivede), però il meccanismo rimane ignoto.*
- *Dialogo e il confronto con i professori.*
- *Prendere atto che ogni CdS ha degli obiettivi di miglioramento su cui lavora.*
- *È interessante poter valutare l'andamento del CdS a partire da dati utili.*
- *Analizzare i dati forniti da PowerBI e comprendere così molti aspetti del CS che prima non conoscevo.*
- *Imparare a leggere una grande quantità di dati.*
- *Comprendere il funzionamento delle dinamiche interne atte a migliorare l'offerta del corso di studi, facendo da portavoce delle esigenze dei miei colleghi.*
- *Capire i progressi fatti e direzioni per il futuro.*
- *Capire come vengono analizzati i dati e i questionari degli studenti.*



- *È stato interessante notare come i commenti lasciati riguardo i vari insegnanti/esami/corsi di studio abbiano un peso e possano essere valutati seriamente per migliorare l'Ateneo.*
- *Mettere in luce delle problematiche relative ai singoli insegnamenti del corso. Grazie a questo tavolo di lavoro è più semplice e diretto mettere in evidenza tali problematiche.*

In **Polimi-AQdida_fase2** la comunicazione con gli studenti deve essere ancora più forte prevedendo la condivisione dei risultati e la comunicazione degli interventi migliorativi apportati in seguito alle segnalazioni ricevute.

4. Consultazione con le parti Interessate

La consultazione costante con le parti interessate permette di verificare gli obiettivi formativi e i risultati ottenuti, e, conseguentemente, di confermare o modificare la struttura del percorso formativo, in relazione a mutate esigenze. Pertanto, un dialogo stabile con le parti interessate è utile per:

- acquisire un insieme di conoscenze per il miglioramento della qualità dell'offerta formativa dei Corsi di Studio, mediante un confronto con l'esterno, nei principali momenti di definizione o aggiornamento dei progetti formativi;
- sviluppare un rapporto di cooperazione anche attraverso l'attivazione di forme di collaborazione (per attività didattica, tirocini e stage);
- verificare la validità dei profili professionali individuati per il CdS;
- verificare il livello di soddisfazione rispetto ai diversi ambiti formativi connessi al profilo professionale dei tirocinanti/laureandi, nel caso di soggetti che abbiano accolto studenti o laureandi del CdS;
- esaminare la coerenza dell'offerta formativa in termini di obiettivi formativi espressi e di risultati di apprendimento attesi (con particolare attenzione sia alle competenze disciplinari, sia trasversali);
- riprogettare o modificare le attività formative previste nel piano di studi (gruppi di insegnamenti, tirocini);
- individuare nuovi fabbisogni di competenze provenienti dal territorio di riferimento del CdS.

In **Polimi-AQdida_fase2**, si raccomanda di prevedere forme più strutturate di consultazione con le parti interessate che può avvenire in diverse modalità che possono variare a seconda delle caratteristiche del Corso di Studio come, per esempio, la realizzazione di incontri in presenza o in modalità telematica (diario di bordo, verbali Comitato di indirizzo, Alumni meet faculty o altre iniziative organizzate dal Career Service ecc).

In **Polimi-AQdida_fase2**, si ritiene che una consultazione approfondita con il mondo del lavoro possa essere effettuata prima del riesame ciclico e si raccomanda di riportare nel documento le segnalazioni raccolte, le riflessioni e le eventuali variazioni del percorso formativo conseguenti (ovvero esplicitare se l'incontro e il confronto sono stati utili e a cosa hanno portato).

Fra un riesame ciclico e l'altro (ogni 4 anni per la L, 3 anni per LM e 5 anni per CU) il GdR può registrare l'elenco degli incontri informali avuti con il mondo del lavoro (es. diario di bordo) soprattutto al fine di tenere traccia scritta delle eventuali riflessioni conseguenti, riportandoli nella SMA o direttamente nella Scheda SUA.

Se la consultazione viene organizzata per Scuola o per gruppi di CdS affini, che condividono, almeno in parte, le organizzazioni rappresentative di riferimento, va tenuto presente che le modalità di consultazione dovranno permettere di trattare specificamente ciascun CdS. La consultazione organizzata per gruppi di CdS affini risulta utile per raggruppare lauree triennali e magistrali, soprattutto laddove la laurea triennale non ha quale sbocco principale l'ingresso nel mondo del lavoro. In questi casi è opportuno consultare anche i docenti del CdS di continuità. È inoltre importante valorizzare le competenze trasversali che il CdS fornisce, competenze che costituiscono un valore aggiunto per una formazione personale in grado di proseguire gli studi e collocarsi successivamente in vari settori occupazionali.