



Università degli Studi di Pavia

Area Didattica e Servizi agli studenti

RISULTATI ANNO 2013



Marzo 2014



Sommario

1	PREMESSA	2
2	GESTIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA.....	2
3	SVILUPPO DI PROCEDURE E SERVIZI ON-LINE	10
4	INTERVENTI DI NATURA ORGANIZZATIVA.....	14
5	INTERVENTI IN OTTEMPERANZA AGLI OBBLIGHI IN MATERIA DI TRASPARENZA ED ANTICORRUZIONE	19



1 PREMESSA

L'Area Didattica e Servizi agli Studenti risulta nel 2013 articolata nei seguenti servizi:

- a. Programmazione Didattica
- b. Segreterie Studenti
- c. Servizi Generali agli studenti

con una dotazione di personale, al 31 dicembre 2013, di 58 unità di personale, così distribuito:

Servizio	Dotazione	Di cui PT	Categoria			
			Ctg. B	Ctg. C	Ctg. D	Ctg. EP
Programmazione didattica	17*	2**	3	7	7	0
Segreterie Studenti	29	3	5	16	7	1
Servizi agli Studenti	12	2	3	5	3	1
<i>Totale</i>	<i>58</i>		<i>11</i>	<i>28</i>	<i>17</i>	<i>2</i>

* di cui 10 inseriti nelle strutture di supporto delle Facoltà di Medicina ed Ingegneria

** entrambe dislocate presso strutture di supporto

L'attuale formula organizzativa dell'area è la derivazione di alcune scelte di adeguamento alla cd. Legge Gelmini, che ha posto in capo ai dipartimenti la responsabilità della didattica, nonché dell'esigenza di integrare all'interno dell'area didattica alcuni nuovi processi (ECM, TFA, PAS).

L'impegno dell'Area nel 2013 si è quindi espresso, inevitabilmente, non soltanto nel raggiungimento degli obiettivi (alcuni dei quali imposti da evoluzioni normative ed altre variabili esterne al contesto), ma anche nello sforzo di sedimentare i nuovi assetti organizzativi, in un quadro contraddistinto dalla transizione verso la nuova *governance*, dall'esigenza di interagire più o meno direttamente con 18 nuovi dipartimenti, dalla presenza di nuovi ruoli e figure.

Questa relazione esprime il grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati all'Area per il 2013 e rivisti in itinere in occasione di:

- condivisione delle priorità di intervento con l'Area Sistemi informativi per giungere ad una sostenibilità complessiva degli obiettivi di Ateneo;
- revisione intermedia promosso dal Direttore Generale;
- individuazione di nuove priorità di intervento identificate come realmente urgenti e non pianificabili con l'anticipo necessario da garantirne un inserimento nella programmazione degli obiettivi.

2 GESTIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il Servizio Programmazione Didattica, che ha in capo la responsabilità di definizione dell'offerta formativa di Ateneo (per l'anno accademico 2013-2014 costituita da 85 corsi di studio di I e II livello e 11 classi di PAS-Percorsi Abilitanti Speciali), inclusi gli adempimenti connessi ai processi di Accreditamento ed assicurazione della qualità, prevede al proprio interno 17 unità di personale, ripartite tra il presidio nell'ufficio centrale, i coordinatori didattici di area ed il personale afferente alle strutture di raccordo delle due ri-



costituite Facoltà (Medicina e Chirurgia e Ingegneria), questi ultimi alla dipendenza gerarchica e funzionale dei rispettivi coordinatori di area.

La nuova organizzazione del Servizio si è resa necessaria per rispondere, da un lato, all'incremento del numero di interlocutori diretti (da 9 Facoltà a 18 Dipartimenti) dall'altro all'esigenza di garantire maggiore supporto a fronte dello spostamento della responsabilità della didattica sui Dipartimenti, anch'essi di nuova costituzione.

GESTIONE NUOVA DISCIPLINA AVA E SUA IMPLEMENTAZIONE NEL PROCESSO DIDATTICO

L'entrata in vigore del DM 47/2013 ha introdotto un sistema di autovalutazione, valutazione e accreditamento delle sedi e dei corsi di studio che ha comportato una profonda revisione delle attività e delle tempistiche con cui l'Ateneo inviava la propria offerta formativa al Ministero.

Il primo tassello di questa nuova gestione in qualità dei corsi di studio è stato quello della redazione di un rapporto di riesame per ciascun corso di studio di I e II livello. Tale attività, da completare entro il 10/03/2013 è risultata particolarmente gravosa sia per il carattere decisamente innovativo, sia soprattutto perché UniPV ha avviato il passaggio delle competenze sulla didattica dalle Facoltà ai Dipartimenti proprio a partire dal 1° gennaio 2013.

Lo stravolgimento del quadro organizzativo interno e il contemporaneo avvio della campagna elettorale per il rinnovamento della governance di Ateneo hanno ritardato la costituzione dell'organo che avrebbe dovuto guidare tale processo (Presidio di Qualità) e pertanto il Servizio, per quanto possibile, ha cercato di guidare le strutture didattiche monitorando in particolare la costituzione dei gruppi di riesame di tutti i corsi di studio, contribuendo altresì alla definizione delle indicazioni per la redazione dei rapporti di riesame. I coordinatori didattici hanno curato l'istruttoria dei documenti amministrativi e il loro caricamento nella Banca dati dell'offerta formativa e in alcuni casi hanno anche partecipato alla fase di redazione dei rapporti come membri dei gruppi di riesame. Entro la scadenza del 10 marzo 2013 tutti i CdS hanno prodotto il rapporto di riesame 2013.

Negli stessi mesi, il Servizio ha provveduto alla revisione del Regolamento Didattico di Ateneo ai fini di recepire il passaggio di competenze sulla didattica dalle Facoltà ai Dipartimenti e di formalizzare l'attribuzione di un Dipartimento responsabile ad ogni CdS. La gestazione del RDA si è rivelata piuttosto lunga anche a seguito delle intervenute dimissioni del Pro Rettore alla Didattica.

Parallelamente il Servizio ha organizzato, in collaborazione con il Servizio qualità e dati statistici, un processo interno di 'in-formazione' sui temi e le procedure dell'accREDITAMENTO con particolare riferimento alla compilazione della Scheda Unica Annuale dei Corsi di studio (incontri, 06/02/2013, 14/02/2013, 12/04/2013, 15/04/2013) rivolti ai Direttori di Dipartimento, Presidenti dei Consigli didattici e Responsabili dei CdS.

Il Presidio di Qualità è stato affiancato da un gruppo di lavoro, riunitosi periodicamente, a cui partecipano il caposervizio, i coordinatori didattici e i colleghi degli altri Servizi che a diverso titolo devono contribuire alla definizione e alla raccolta delle informazioni da inserire nelle schede SUA CdS.

In tutta questa fase, il Servizio ha curato, in autonomia, il supporto alle strutture dipartimentali ai fini della stesura della delibera della programmazione didattica, al successivo inserimento dei dati nell'applicativo SIADI e all'invio degli stessi al MIUR attraverso la scheda SUA CdS.

Le strutture didattiche hanno dovuto fornire al Ministero il dettaglio degli insegnamenti della coorte di riferimento per l'intera durata del corso (didattica programmata) nonché il dettaglio degli insegnamenti, con le relative coperture, attivati nell'a.a. 2013/14 ovvero



riferiti al 1° anno della coorte 2013/14, al 2° anno della coorte 2012/13, al 3° anno della coorte 2011/12 e così via (didattica erogata). La definizione della didattica programmata sull'intera coorte ha rappresentato un elemento di effettiva novità, mentre l'individuazione degli insegnamenti e delle coperture è una attività già consolidata per la stesura dei piani di studio ma avveniva con tempistiche molto più dilatate e con un grado di flessibilità molto più ampio.

Nonostante queste difficoltà, al 20/05/2013 tutti i CdS avevano completato e chiuso le schede SUA e Pavia non ha avuto bisogno di beneficiare della successiva proroga al 30/06/2013 concessa dal MIUR.

L'obiettivo può considerarsi quindi pienamente raggiunto.

Per il futuro sarebbe tuttavia auspicabile che l'azione amministrativa fosse accompagnata, o meglio preceduta, dall'adozione da parte della nuova Governance delle linee guida per la politica della qualità e da azioni di stimolo da parte del Presidio di Qualità nei confronti delle strutture didattiche affinché l'attività di progettazione dei CdS, di redazione delle schede SUA e di riesame non si riducano a meri adempimenti amministrativi, ma diventino elementi di una gestione in qualità dei CdS.

REVISIONE PROCESSO ORGANIZZATIVO: OPERATIVITÀ COORDINATORI E PROFESSIONAL DI DIPARTIMENTO NEL NUOVO MODELLO ORGANIZZATIVO

Con l'entrata in vigore della Legge 240/2010, del nuovo Statuto di Ateneo e del DM 47/2013 (Decreto autovalutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio e valutazione periodica), i Dipartimenti si sono ritrovati a gestire, per la prima volta e in un'ottica del tutto rinnovata, la responsabilità diretta di gestione della didattica.

Già nel corso del 2012 l'Ateneo aveva pertanto avviato una analisi organizzativa (di cui si è dato conto nella relazione sui risultati 2012) per cercare di mappare il processo didattico e identificare una possibile riorganizzazione delle strutture di supporto.

Anche se tale analisi è stata condotta prima dell'introduzione del sistema di accreditamento e di assicurazione di qualità e non ha potuto tenere conto delle significative innovazioni che tale disciplina ha comportato e comporterà nella gestione dei corsi di studio, era già emersa la necessità di prevedere delle figure professionali in grado di indirizzare e coordinare l'attività di progettazione e gestione dei corsi di studio fin dal livello periferico, facendosi parte attiva per favorire e supportare i docenti, fornendo nel contempo il necessario supporto al personale tecnico-amministrativo che si occupa di didattica, al fine di uniformare i comportamenti e le procedure e di garantire il rispetto delle scadenze interne e ministeriali per l'inserimento e l'aggiornamento dei dati negli applicativi (Banca dati Off.F., SUA, SIADI, ESSE3).

Accanto a questo ruolo, identificabile come prioritario, tali figure devono contribuire allo svolgimento delle macro-attività istituzionali e al raggiungimento degli obiettivi assegnati annualmente al Servizio. In particolare:

- predisposizione/modifica del Regolamento Didattico di Ateneo e dei Regolamenti didattici dei corsi di studio;
- definizione di linee guida per la programmazione didattica ed elaborazione condivisa di altri documenti di indirizzo e di carattere tecnico-operativo al fine di gestire in maniera coordinata ed uniforme i processi di istituzione e accreditamento dei CdS e di definizione della programmazione didattica;
- supporto tecnico-operativo per l'elaborazione del modello di riparto del budget della didattica;



- curare l'istruttoria della documentazione amministrativa e delle delibere per gli Organi di Governo inerenti le attività del Servizio;
- istituzione e accreditamento dei corsi di studio e della predisposizione della programmazione didattica;
- gestione e implementazione della Banca dati dell'Offerta Formativa e della Scheda Unica Annuale;
- collaborazione con gli altri Servizi coinvolti nel processo di assicurazione della qualità dei CdS (supporto Commissioni paritetiche, Attività di riesame, etc.);
- coordinare le attività di implementazione dell'applicativo che gestisce la programmazione didattica di Ateneo (SIADI) e assicurare, in collaborazione con gli altri Servizi coinvolti nel processo, la configurazione dell'applicativo e lo sviluppo delle nuove funzionalità.
- collaborare con gli altri Servizi coinvolti nel processo per la raccolta di informazioni sulla didattica erogata ai fini del rilascio del diploma supplementare;

A tale scopo, sul finire del 2012, il Servizio è stato integrato con 4 nuove risorse di personale alle quali, insieme ad una risorsa già presente presso il Servizio, è stata data la possibilità di svolgere un apposito corso di formazione sul management didattico (40h) in vista dell'attribuzione dell'incarico di 'coordinatore didattico', avvenuta dal 1 gennaio 2013.

Nel corso del 2013, compatibilmente con le risorse economiche disponibili, è stato possibile organizzare la partecipazione di tutto il personale del Servizio ad un solo seminario organizzato dall'ANVUR sui temi e le modalità operative dell'accreditamento periodico (Ferrara 24/10/2013), attività che richiederà il supporto del Servizio nel corso del 2014.

Tuttavia, alcune delle nuove risorse di personale non avevano conoscenze specifiche di carattere teorico-normativo sulla didattica né competenze operative ed organizzative in materia di gestione del processo didattico e di conseguenza la formazione esterna non è stata sufficiente a renderli autonomi ed immediatamente operativi.

Il percorso di formazione è pertanto proseguito all'interno della struttura attraverso l'affiancamento diretto dei nuovi coordinatori didattici da parte del caposervizio e delle altre due risorse di maggiore esperienza del Servizio al fine di integrarli nel processo, di trasferire ulteriori conoscenze relative alla normativa ministeriale e di Ateneo, supportandoli altresì nell'attività pratica.

Tale attività è risultata particolarmente onerosa sia per i 'formatori' (caposervizio e personale con maggiore esperienza) sia per i formati (coordinatori di area medica e scientifica) anche in considerazione del fatto che nel contempo il personale del Servizio ha dovuto garantire il supporto amministrativo a tutte le attività propedeutiche all'accreditamento dei corsi di studio (rapporti di riesame, revisione RAD, distribuzione budget didattica, definizione linee guida per la programmazione didattica, compilazione SIADI, compilazione schede SUA).

La formazione dei nuovi coordinatori didattici e il loro coinvolgimento nelle attività istituzionali del Servizio sono stati inoltre ostacolati dalla mancanza di un ufficio presso la sede centrale del Servizio in grado di ospitarli a turno. La loro collocazione periferica, se da una parte ha facilitato il supporto ai docenti e il coordinamento del personale dei Dipartimenti dall'altra ha invece fortemente limitato la loro integrazione e la capacità di contribuire alle attività istituzionali (es. linee guida programmazione didattica, budget didattica, revisione regolamento didattico Ateneo) e agli obiettivi del Servizio. Si auspica pertanto che questa criticità possa essere risolta al più presto per poter facilitare il pieno coinvolgimento dei coordinatori nelle attività del Servizio.



Al fine di facilitare la collaborazione tra i coordinatori didattici e le strutture che hanno la responsabilità dell'offerta formativa (Dipartimenti) nel corso dell'anno sono stati organizzati, con la collaborazione del Servizio Organizzazione e Innovazione, una serie di incontri tra i quali vanno almeno ricordati quello con i segretari amministrativi di Dipartimento (06/02/2014), quello con i Direttori, i segretari e il personale dei Dipartimenti di area giuridico-economico-politica (03/04/2013) e dei Dipartimenti dell'area scientifica (29/04/2013). In tali incontri si è cercato di fornire una presentazione del processo di gestione dell'offerta formativa e delle relative responsabilità analizzando anche gli aspetti di maggior criticità legati all'assunzione dei nuovi ruoli e al trasferimento delle competenze ai Dipartimenti.

Tra questi aspetti rientra certamente la difficoltà per le strutture dipartimentali ad approcciare una attività del tutto nuova, come quella della gestione dell'offerta formativa, unita al fatto che il personale tecnico-amministrativo di Dipartimento preposto alla gestione della didattica in alcuni casi (su tutte, l'area scientifica) si è rivelato non pienamente adeguato ai compiti assegnati. Di questo si darà comunque ulteriore conto nel paragrafo successivo.

Un ulteriore aspetto critico attiene al rapporto esistente tra i coordinatori didattici e il personale amministrativo delle strutture didattiche. Questo personale dipende in via gerarchica dal segretario amministrativo di Dipartimento e in via funzionale dal coordinatore didattico.

Si capisce come questo modello presenti delle difficoltà di 'interpretazione' del ruolo da parte di tutte e tre le figure (segretario amministrativo, coordinatore didattico, professional dipartimento). In particolare, i coordinatori spesso non sono stati riconosciuti nel loro ruolo da parte dei professional - forse anche perché in alcuni casi le conoscenze non adeguate non hanno consentito di porsi come 'punti di riferimento' - e hanno faticato a trovare efficaci canali di comunicazione e di collaborazione funzionale, non potendo peraltro contare sulla possibilità di chiedere e ricevere feedback sulle attività svolte.

In alcuni casi (specie in area medica e scientifica) hanno faticato anche ad instaurare una collaborazione fattiva con il rispettivo segretario amministrativo e ad assumere con piena consapevolezza la gestione funzionale anche del personale preposto alla didattica (segnalando ad esempio carenze o problemi) concordando con il segretario azioni comuni per la risoluzione dei problemi.

Va inoltre rilevato che laddove sono state costituite le strutture di raccordo (Medicina e Ingegneria) le competenze in ordine al coordinamento delle attività di accreditamento dei corsi, di definizione della programmazione didattica e di compilazione della scheda SUA e di SIADI sono a carico delle Facoltà.

Il personale amministrativo di supporto di queste strutture è stato assegnato al Servizio programmazione didattica e posto in capo ai rispettivi coordinatori didattici. Si tratta di un ulteriore elemento di difformità infatti in questi casi i coordinatori didattici possono avvalersi in forma diretta del personale organizzandone le attività e avendone la piena responsabilità, mentre nelle altre tre aree i coordinatori possono rapportarsi solo in forma funzionale con i professional dei Dipartimenti.

Come si vede, la riorganizzazione presenta molteplici elementi critici, tuttavia, nel suo complesso, l'obiettivo di rendere operativi i coordinatori didattici e i professional di Dipartimento, seppure difficilmente misurabile e quantificabile, può essere considerato conseguito in termini di raggiungimento di una soglia minima per due coordinatori, di un livello adeguato per altri due e di un livello sicuramente apprezzabile per uno di essi.

Il diverso grado di conoscenze e competenze iniziali dei coordinatori didattici non è stato tuttavia certamente colmato con il solo corso sul management didattico e con la formazione interna *on the job*. Considerato che tali figure dovrebbero coordinare il proces-



so dell'offerta formativa e costituire il punto di riferimento per le strutture didattiche ed essere in grado non solo di padroneggiare la normativa di riferimento, ma anche di organizzare le singole attività coordinando altresì il personale dei Dipartimenti, il percorso formativo andrebbe ulteriormente approfondito, almeno per le risorse di personale che si sono approcciate per la prima volta con queste tematiche.

Infine, posto che tra le 5 aree disciplinari (medica, ingegneristica, umanistica, giuridico-socio-politica, scientifica) esistono differenze nel numero di corsi da gestire, nel livello di competenza dei professional, nella complessità organizzativa, etc. e che tra gli stessi coordinatori permane un diverso grado di conoscenza e competenza, sarebbe opportuno avviare una riflessione al fine di valutare una possibile ricollocazione dei coordinatori tra le aree.

COMPLETAMENTO PIANO FORMATIVO PER GLI OPERATORI DEL PROCESSO DIDATTICO CON PARTICOLARE ATTENZIONE AI PROFESSIONAL DI DIPARTIMENTO

Con l'attribuzione ai Dipartimenti della competenza sulla didattica, il modello organizzativo adottato dall'Ateneo ha previsto l'assegnazione a ciascuna struttura di un numero di risorse di personale da dedicare alla gestione e al supporto dell'attività didattica in proporzione al numero di corsi e di studenti iscritti.

In questo caso la difficoltà principale è stata quella di individuare il personale per tutti i 18 Dipartimenti, considerato che fino ad ora il personale era proporzionato per supportare le 9 Facoltà.

E' stato pertanto necessario coinvolgere personale amministrativo che non si era mai occupato o si era occupato solo in parte del supporto alla programmazione didattica e pertanto, come nel caso dei coordinatori didattici, il grado di preparazione è risultato molto diverso.

I coordinatori didattici hanno cercato a loro volta di sopperire a tali carenze organizzando periodici incontri con i professional di Dipartimento al fine di trasferire conoscenze ed informazioni utili ad approcciare la gestione della didattica e, in particolare, a supportare il Dipartimento nella definizione della programmazione didattica. In alcuni casi i coordinatori si sono affiancati ai professional al fine di guidare il loro lavoro facendosi anche carico direttamente dello svolgimento di alcune attività proprie dei Dipartimenti al fine di garantire le attività fondamentali. Al fine di fornire un supporto alle strutture più in difficoltà, il caposervizio si è attivato per raccogliere la disponibilità di colleghi di altri Dipartimenti, formalizzata poi dall'Amministrazione con provvedimenti di incarico temporaneo. Tutto ciò ha consentito di portare a termine con successo il primo ciclo di accreditamento per tutti i corsi dell'Ateneo.

Parallelamente, il Servizio ha organizzato due edizioni del corso di formazione *'La gestione dell'offerta formativa in Ugov didattica'* (marzo 2013).

Per ogni edizione sono state previste 3 giornate di 3 ore ciascuna, per complessive 18 ore di formazione.

Al corso hanno partecipato i colleghi che nei Dipartimenti sono stati identificati come professional della didattica (circa 10/15 persone per gruppo). Alcuni di questi possedevano già alcune nozioni di didattica, mentre altri, la maggioranza, si avvicinavano per la prima volta ai temi del supporto all'istituzione e all'accreditamento dei corsi, alla definizione della programmazione didattica e all'inserimento dei dati nell'applicativo SIADI.

L'obiettivo del corso è stato quindi quello di formare i colleghi sui concetti fondamentali della didattica e di illustrare loro il funzionamento dell'applicativo di Ateneo per la gestione dell'offerta formativa dei Corsi di primo e secondo livello.

Il corso ha trattato diversi argomenti: una breve parte introduttiva è stata dedicata alla illustrazione del processo della didattica, ai vari attori coinvolti e agli step per la predi-



sposizione dell'offerta didattica. E' stato poi chiarito il ruolo del Dipartimento all'interno del meccanismo della programmazione didattica nonché le tempistiche da rispettare (scadenze MIUR, scadenze interne per immatricolazioni e compilazione dei piani di studio, etc.).

Successivamente il corso si è focalizzato sulla presentazione dell'applicativo, sul suo utilizzo, sull'illustrazione dei vari menù che lo compongono e sui concetti di Ordinamento, Regolamento/coorte di studenti, programmazione didattica, attività reali e coperture.

E' stato chiarito anche il ruolo fondamentale che SIADI ha tra gli applicativi dell'Ateneo venendosi a configurare come punto di partenza per l'inserimento dei dati relativi agli insegnamenti attivati, alle coperture e al budget per la didattica che poi vanno ad alimentare la banca dati dell'offerta formativa/scheda SUA ai fini dell'accreditamento dei corsi di studio, nonché l'applicativo di Ateneo per la gestione della carriera degli studenti (ESSE3) e quello per la gestione della carriera del personale docente (CSA).

Il corso ha alternato momenti teorici e momenti di pratica/esercitazioni, con inserimento dati nell'ambiente di test e con la simulazione dei vari passaggi della gestione della programmazione didattica.

In particolare, alcune ore dell'ultima giornata sono state dedicate ad esercizi per far acquisire ai colleghi i concetti chiave dell'applicativo e una conoscenza generale per poter poi operare in autonomia nell'inserimento, nella verifica dei dati e nell'estrazione degli stessi.

Il corso è stato accompagnato infine con la distribuzione a tutte le strutture didattiche delle *Linee guida per l'utilizzo dell'applicativo SIADI* (4 documenti relativi a codifica delle attività formative, abbinamento ai regolamenti didattici, gestione dell'offerta, inserimento delle coperture) che il Servizio ha predisposto nel 2009 e che aggiorna annualmente.

Gli esiti del corso non sono stati uguali per tutti i partecipanti a causa del fatto che molti colleghi affrontavano per la prima volta tematiche connesse alla gestione dei corsi di studio e della programmazione didattica. Anche in questo caso si può valutare l'opportunità di ripetere il corso, ma ciò che sarebbe veramente necessario è un corso di formazione adeguatamente strutturato (vd. modello dei corsi di formazione CRUI) e incentrato non tanto sull'utilizzo degli applicativi quanto piuttosto sui concetti della riforma didattica ex DM 270/2004, dell'accreditamento ex DM 47/2013, sul Regolamento Didattico di Ateneo e sul ruolo dei diversi attori di Ateneo.

All'interno del Servizio esistono le competenze per condurre il corso di formazione, tuttavia l'alto carico di lavoro ha impedito fino ad ora di preparare il corso e di predisporre adeguati materiali didattici.

Con il passaggio delle competenze sulla didattica ai Dipartimenti, sempre più Atenei hanno deciso di investire sulla formazione per il personale preposto alla didattica, riproponendo *in house* i corsi che la Fondazione CRUI organizza a Roma: l'investimento potrebbe essere ricompensato dalla possibilità di formare una vasta platea di personale (magari non solo PTA) e dal miglioramento della consapevolezza dei colleghi all'interno dei processi.

In quest'ottica è quindi auspicabile un intervento formativo da parte dell'Ateneo almeno per quanto riguarda l'inquadramento generale dei temi dell'offerta formativa e dell'accreditamento a cui si potrebbe affiancare un modulo formativo a cura del Servizio dedicato al RDA di UniPV e al ruolo degli attori.

IMPLEMENTAZIONE DELLE FUNZIONALITÀ DI SIADI NON ANCORA ATTIVATE: REGOLAMENTI DIDATTICI E PIANI DI STUDIO



Anche l'implementazione delle nuove funzionalità di SIADI è stata rallentata dal passaggio delle competenze in materia di didattica ai Dipartimenti e dalla revisione del quadro regolamentare ed organizzativo dell'Ateneo.

la revisione del Regolamento Didattico di Ateneo si è conclusa soltanto nel mese di dicembre e pertanto solo nel corso del 2014 sarà possibile avviare anche la revisione dei regolamenti didattici dei singoli corsi di studio e la loro successiva informatizzazione.

L'obiettivo infatti è quello di portare l'articolato dei regolamenti all'interno dell'applicativo SIADI in modo da riunire in tale applicativo tutte le informazioni, i dati e i testi regolamentari di ciascun corso di studio.

La configurazione di tale funzione dovrebbe contribuire ad avere sempre disponibile la versione definitiva e certificata dei Regolamenti, a poterla pubblicare in automatico sul portale di Ateneo e nel contempo a facilitare le operazioni di aggiornamento annuale dei regolamenti. I Regolamenti verranno infatti copiati e agganciati al nuovo anno accademico: in assenza di modifiche il testo del regolamento potrà essere sottoposto ad immediata approvazione degli Organi competenti, altrimenti le strutture dipartimentali potranno procedere all'aggiornamento dei testi direttamente all'interno dell'applicativo e poi alla successiva approvazione.

Una volta che verrà definita ed approvata la traccia per la redazione dei regolamenti sarà possibile avviare la fase di analisi al fine di procedere alla informatizzazione di tali documenti.

Il Servizio ha pertanto privilegiato l'attività di analisi ai fini della redazione delle regole dei piani di studio. Tuttavia, soltanto nel mese di novembre l'Ateneo è riuscito ad organizzare una giornata di lavoro guidato dal personale di KION per far conoscere le funzionalità dell'applicativo e svolgere alcune simulazioni. L'attività di analisi è proseguita poi all'interno del Servizio attraverso l'utilizzo della nuova funzionalità e la simulazione della costruzione di tutte le tipologie di regole dei piani di studio. Tale attività è finalizzata alla redazione di un documento di linee guida, sul modello di quelle già predisposte ed utilizzate per le altre funzionalità di SIADI, da mettere a disposizione degli utenti che poi dovranno svolgere tale attività.

Nel corso del 2014 accanto al completamento della redazione delle linee guida, si ritiene di dover approfondire con particolare attenzione l'analisi organizzativa: l'attività di redazione delle regole di piano in SIADI presenta non solo delle difficoltà tecniche maggiori rispetto all'utilizzo delle altre funzionalità, quanto anche degli aspetti di alta responsabilità per le ricadute che determina nella gestione delle carriere degli studenti.

La configurazione delle regole di piano costituisce infatti l'attività propedeutica per l'apertura della compilazione on-line dei piani di studio da parte degli studenti e determinano in maniera diretta ciò che lo studente potrà o non potrà svolgere, le relative propedeuticità, il carattere obbligatorio o opzionale degli insegnamenti, etc.

Inoltre alla attività di redazione deve seguire una costante attività di collaborazione e interfacciamento con la segreteria studenti per la gestione delle carriere degli studenti. Mentre attualmente le regole di piano vengono redatte in ESSE3 a cura di due colleghi del relativo ufficio, l'ipotesi che l'Ateneo ha formulato è quella di trasferire tale attività in capo ai professional di ogni singolo Dipartimento i quali già si occupano della creazione delle attività formative, dell'abbinamento delle AF ai Regolamenti, della gestione della programmazione didattica e delle relative coperture.

Appaiono sicuramente aspetti di rilevante criticità quelli di dover formare almeno 18 colleghi all'utilizzo della nuova funzionalità, nonché, soprattutto, quelli di responsabilizzarli all'importanza dell'attività e alle potenziali gravi conseguenze che possono derivare da una gestione approssimativa o non in linea con le tempistiche di Ateneo.



Questi aspetti dovranno essere oggetto di attenta analisi anche da parte del Dirigente, della Direzione generale e del Prorettore alla didattica.

3 SVILUPPO DI PROCEDURE E SERVIZI ON-LINE

Il miglioramento della qualità dei servizi agli studenti non può prescindere da una significativa azione di informatizzazione indirizzata a rendere fruibili on-line il maggior numero possibile di servizi e di procedure per gli utenti.

Gli obiettivi assegnati in questo ambito sono quindi volti alla realizzazione di servizi fruibili on line in modo da consentire un significativo vantaggio in termini di procedure, di risparmi e di miglioramento dei servizi agli studenti.

SVILUPPO DEL MODULO "QUALITY ASSURANCE" DI ESSE3 NEL RISPETTO DELLA NUOVA DISCIPLINA DI ACCREDITAMENTO DEI CORSI DI STUDIO

Nei primi mesi del 2013 sono stati avviati contatti con KION-CINECA al fine di valutare se gli applicativi a disposizione per la gestione dell'offerta formativa di Ateneo potessero in qualche modo fornire un supporto nella gestione di tutti gli adempimenti connessi al processo di accreditamento e, più in generale, al processo di assicurazione della qualità. Purtroppo l'incontro ha restituito un esito non soddisfacente rispetto al grado di implementazione del modulo *Quality Assurance* anche in termini di integrazione con la banca dati ministeriale RAD e la nuova piattaforma che ospitava la SUA-Scheda Unica Annuale. Questo anche perchè, nel tempo, le sperimentazioni condotte sul tema della qualità dell'offerta formativa universitaria, sono state diverse e sempre impostate su logiche differenti. Il lavoro quindi di riadeguamento dei moduli informatici presenti nel pacchetto CINECA ai nuovi parametri richiede tempo.

In accordo con il Servizio Qualità e Dati Statistici e l'Area Sistemi Informativi, si è quindi ritenuto che quella proposta non fosse una strada percorribile.

REALIZZAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL DIPLOMA SUPPLEMENT

Il *Diploma Supplement*, nella sua parte generale, deve essere prodotto e rilasciato gratuitamente a tutti i laureati delle Università italiane. E a questo obiettivo l'Area Didattica si è sempre rivolta.

Il Servizio Programmazione Didattica ha quindi avviato nel 2013 una nuova ricognizione sullo stato dell'arte, relativamente alla presenza nell'applicativo SIADI di tutte le informazioni opportunamente tradotte per poter alimentare in modo corretto lo schema di *Diploma Supplement*, di fatto già disponibile.

Nel corso del 2012 l'Ateneo aveva provveduto attraverso i Collaboratori Esperti Linguistici alla traduzione in lingua inglese dei testi degli obiettivi formativi specifici e degli sbocchi occupazionali di ciascun corso di studio ex DM 270/2004 attivato a partire dall'a.a. 2009/10 (circa 150 ordinamenti).

Il Servizio Programmazione Didattica si è fatto anzitutto carico di copiare all'interno di ESSE3, sugli ordinamenti didattici successivi al primo, i testi tradotti nel caso fossero rimasti invariati e poi ha effettuato una revisione generale dei testi, in italiano e in inglese.

Da questa verifica è emerso che per alcuni ordinamenti i testi degli obiettivi formativi specifici e/o degli sbocchi occupazionali risultavano troncati, a causa di un vincolo di lunghezza testi imposto da ESSE3. Tutti i casi sono stati censiti e risolti.

Nel contempo, insieme ai colleghi dell'Ufficio ESSE3, è stata condotta un'analisi per verificare i dati ancora mancanti o le eventuali criticità che impediscono l'avvio del rilascio



in automatico del *Diploma Supplement* a tutti gli studenti iscritti ai corsi di studio ex DM 270/2004.

Da questa analisi è emerso, in particolare, che in ESSE3 non sono presenti le traduzioni in lingua inglese delle classi di L e LM e della griglia riportante gli ambiti disciplinari e i SSD di ciascun ordinamento. Il Ministero, proprio ai fini del rilascio del *Diploma supplement*, ha provveduto a mettere a disposizione di tutti gli Atenei la traduzione delle denominazioni di tutte le classi ex DM 270/2004 nonché di tutte le relative tabelle ministeriali riportanti gli ambiti disciplinari e i settori scientifico disciplinari. Si è provveduto a fare richiesta a CINECA, che ha comunicato che provvederà alla configurazione di ESSE3 nei primi mesi del 2014.

Gli altri aspetti sui quali occorre intervenire per completare la configurazione della parte genarle del DS sono i seguenti:

- configurazione della lingua di insegnamento di ciascun ordinamento didattico. Si tratta di una informazione presente in SIADI, ma che per una anomalia non viene riportata in ESSE3. In attesa della risoluzione dell'anomalia da parte di CINECA, i colleghi dell'Ufficio ESSE3 provvederanno al caricamento manuale dell'informazione;
- revisione e configurazione dei testi standard per alcuni campi del Diploma: il Servizio si farà carico di proporre una versione aggiornata dei testi acquisendo il parere del Rettore e del Dirigente e i colleghi dell'Ufficio ESSE3 procederanno al caricamento manuale;
- mancanza della traduzione in lingua inglese delle denominazioni di 5 corsi per i quali il Servizio procederà alla traduzione in accordo con il responsabile del CdS e l'Ufficio ESSE3 al caricamento manuale dell'informazione;
- mancanza della traduzione in lingua inglese di circa 350 insegnamenti: il Servizio provvederà a individuare il corso di studio di riferimento di ciascun insegnamento chiedendo al responsabile del CdS di concordare la traduzione con i docenti responsabili di ciascun insegnamento. Si valuterà poi con l'Area sistemi informativi la possibilità del caricamento in automatico delle traduzioni.

Per tutte queste attività si ritiene di poter procedere al completamento entro il primo trimestre del 2014.

Per l'implementazione della parte speciale è stato costituito, in seno alla Commissione Permanente Studenti, un gruppo di lavoro guidato dal ProRettore alla Didattica per avviare, in termini più incisivi anche in termini di orientamento politico, la raccolta dei programmi degli insegnamenti anche in lingua inglese da parte dei docenti.

FASCICOLO ON-LINE DELLO STUDENTE

In merito alla realizzazione di questo obiettivo, affidato al coordinamento dell'Area Sistemi Informativi, alcune risorse del Servizio Segreteria Studenti e dei Servizi agli Studenti (per tutto il segmento post-laurea) hanno attivamente partecipato all'analisi dei fabbisogni e alla verifica delle operazioni di bonifica e migrazione dei fascicoli nel nuovo ambiente, oltre a testare le funzionalità finora implementate. I lavori però si sono arrestati in quanto è necessario poter disporre di informazioni da condividersi e concordarsi a livello nazionale, quali ad esempio, il contenuto obbligatorio del fascicolo dello studente, prima di poter procedere con l'effettiva eliminazione del fascicolo cartaceo.

PROGETTO TESI ON-LINE (GDL REPOSITORY E GDL ANTIPLAGIO)

Il "Progetto tesi on line" prevede due obiettivi disgiunti ma unificati dalla condizione di insistere su di uno stesso processo, quello relativo all'ammissione all'esame di laurea. Il primo obiettivo afferente al progetto di cui trattasi prevede l'intera informatizzazione



del processo di ammissione all'esame di laurea a partire dalla presentazione della domanda di laurea on line alla completa dematerializzazione del lavoro di tesi prevedendo le varie forme di approvazione dell'elaborato redatto dallo studente da parte del docente attraverso delle procedure telematiche. La tesi, completamente on line, dovrebbe poi essere archiviata nel fascicolo on line dello studente in tal modo rendendo agevole la consultazione della stessa se autorizzata, risolvendo, inoltre, i problemi di archiviazione e conservazione di tutta la documentazione cartacea. Le attività connesse all'implementazione di tale obiettivo sono state avviate con una definizione dell'attuale processo e con una evoluzione dello stesso in termini di dematerializzazione delle varie fasi per i Corsi di Studio, per le Scuole di Specializzazione e per i Dottorati di Ricerca. Le attività del gruppo di lavoro si sono interrotte a causa dell'assorbimento in Kion-Cineca della *software house* che doveva sostenere il processo sotto il profilo tecnico. Si è dunque in attesa che da parte di Kion-Cineca vi sia la realizzazione di un applicativo integrato con il gestionale di Ateneo U-gov al fine di riprendere le analisi di funzionalità e lo sviluppo del progetto.

Il secondo obiettivo prevede invece l'introduzione di un applicativo definitivo "Antiplagio", volto a:

- * consentire al docente di verificare il binomio qualità-originalità del lavoro di tesi;
- * accompagnare, nel tempo, lo studente verso la piena comprensione del principio di "proprietà intellettuale" e del significato di "citazione" applicati ad un lavoro di ricerca personale;
- * svolgere un'azione educativa dell'istituzione verso lo studente, rispetto a comportamenti eticamente corretti nella conduzione del proprio lavoro di ricerca, da intendersi altresì come fase di restituzione all'istituzione di quanto assimilato durante il proprio percorso formativo.

Per esaminare le questioni connesse all'introduzione di questo strumento, si è costituito un gruppo di lavoro formato da docenti, studenti di corsi di laurea e dottorati di ricerca e personale amministrativo individuato in base alle competenze specifiche coinvolte dalla questione.

Il gruppo, riunitosi in varie occasioni nel corso del 2013, si è occupato di riflettere sugli obiettivi che si intendessero raggiungere, sulle caratteristiche che l'applicativo dovesse conseguentemente possedere, sulla selezione di studenti e docenti da coinvolgere nel primo periodo di sperimentazione, sull'organizzazione generale dei lavori del gruppo per monitorare l'andamento del progetto e valutarne, nella fase conclusiva, l'eventuale adozione definitiva.

Definiti tutti gli elementi, si è quindi richiesta l'approvazione del progetto agli organi di governo, sottoponendo altresì l'ipotesi di spesa, provvedendo altresì ad una presentazione ufficiale dello stesso alla Commissione Permanente Studenti, alla Consulta dei Direttori nonché ai Direttori delle Scuole di Dottorato. Questo per garantire la migliore conoscenza del progetto a tutta la comunità accademica.

L'avvio definitivo dello stesso è però venuto a coincidere con il ricambio di *governance* e di vertice amministrativo di Ateneo, elemento che ha richiesto un ulteriore passaggio di valutazione.

Ad oggi sembra essersi positivamente svolta anche questa seconda fase, che porterà quindi ad iniziare la sperimentazione nei primi mesi del 2014.

ANAGRAFICA UNICA STUDENTI (*Erasmus incoming*, Altri studenti internazionali, Studenti TFA)

Questo obiettivo è stato ridimensionato stante il passaggio della competenza di Erasmus e Studenti internazionali ad altro servizio di Ateneo.



In merito all'anagrafica degli studenti SILSIS, la migrazione definitiva dei dati in ESSE3 si è conclusa nella primavera 2013, consentendo da quel momento il rilascio agli studenti di certificati ad hoc. Gli studenti TFA risultano invece già gestiti direttamente in ESSE3, non presentando quindi alcun problema di integrazione grazie ad implementazioni dell'applicativo già richieste all'atto del loro inserimento.

COMPLETAMENTO DEL PROCESSO DELLA FIRMA DIGITALE E VERBALIZZAZIONE ELETTRONICA DEGLI ESAMI: SCIENZE MM.FF.NN.

Nell'anno 2013 si è completato il processo di passaggio a firma digitale per la verbalizzazione degli esami di profitto presso tutte le Facoltà e Dipartimenti. L'ultima Facoltà coinvolta dal passaggio è stata quella di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali organizzata, a seguito dell'applicazione della Legge Gelmini, in cinque Dipartimenti. Ai fini dell'attuazione della nuova modalità di verbalizzazione degli esami sono stati tenuti diversi incontri di aggiornamento/informazione con docenti e personale di supporto ed è stata effettuata una significativa azione di supporto alle strutture didattiche coinvolte. L'obiettivo è stato pienamente raggiunto senza criticità particolari.

DOMANDE ON-LINE (LAUREA, PASSAGGIO, ECC) VIA WEB

Nel 2013 si è proceduto a verificare le potenzialità del sistema e ad esaminare il processo di presentazione delle istanze alla luce di una parziale telematizzazione dello stesso. Il processo non è stato però completato a causa della modifica di alcuni campi che devono essere contemplati nella domanda on line e a causa della necessità di prevedere l'emissione di allegati definiti nel loro contenuto solo verso la fine dell'anno 2013.

APPLICATIVO GESTIONE DOMANDE D'IMMATRICOLAZIONE CONDIZIONATA

La gestione della graduatoria di ammissione alle lauree triennali sanitarie è particolarmente complessa e onerosa in quanto prevede l'assegnazione dei posti programmati nei quindici corsi di studio in base alla posizione acquisita dai candidati nella graduatoria generale di merito facendo riferimento fino a tre opzioni di scelta sui corsi di laurea espressa in fase di iscrizione al concorso e, nel caso una scelta sia rappresentata dal corso di laurea in Infermieristica, tenendo conto anche delle opzioni espresse su quattro sedi di svolgimento della didattica. Il dover gestire tutte le variabili sopra descritte in un tempo piuttosto ristretto, considerato il termine d'inizio delle lezioni, ha evidenziato la imprescindibile necessità di disporre di un applicativo che consentisse di raccogliere in modo informatizzato le domande di "prenotazione" la cui presentazione, a norma del bando, era prevista da parte di studenti presenti nella graduatoria di merito ma non direttamente assegnatari di un posto corrispondente alla prima scelta a causa della potenziale occupazione dello stesso da parte di candidati presenti in graduatoria in posizione anticipata rispetto alla loro. La finalità della domanda di prenotazione, in sintesi, è stata quella di raccogliere l'interesse dei candidati ad occupare altri posti nel caso gli stessi si fossero resi disponibili durante le operazioni di escussione della graduatoria ed effettiva occupazione dei posti da parte degli aventi diritto.

L'applicativo dunque è stato realizzato prevedendo il caricamento del nominativo dei candidati legittimati alla presentazione della domanda di prenotazione; il candidato con le stesse credenziali utilizzate in fase di iscrizione al concorso, accedeva ad una pagina web in cui visionava le scelte da lui effettuate: il programma a questo punto chiedeva allo studente di riconfermare le scelte iniziali o di ridurle. Nell'ambito di tale procedura, il candidato, se non ancora iscritto, doveva *uploadare* la ricevuta del bonifico richiesta per procedere all'assegnazione del posto in caso lo stesso fosse disponibile. Era poi richiesto l'inserimento del codice Iban per la successiva gestione del rimborso qualora, a conclu-



sione di tutte le attività di subentro, per il candidato non fosse stato possibile procedere ad alcuna assegnazione.

A conclusione delle operazioni di presentazione della domanda, l'applicativo rilasciava al candidato una ricevuta riepilogativa dei dati, dati poi esportabili dagli uffici in un foglio Excel molto utile per l'espletamento delle attività di competenza. La realizzazione di questo applicativo è risultata particolarmente utile nell'ottica della maggiore efficacia ed efficienza dei processi amministrativi in quanto ha consentito con ridottissimi margini d'errore di procedere con l'assegnazione dei posti disponibili nel rispetto della graduatoria di merito e dei tempi prefissati, di rendere agevole la pubblicazione degli elenchi sulle apposite pagine web in modo da garantire la trasparenza e l'informazione agli studenti oltre alla tempestività nelle comunicazioni.

Si è inoltre enormemente migliorato il processo connesso ai rimborsi: disponendo infatti dei dati all'interno di un foglio di lavoro Excel, si è potuto migliorare l'accuratezza dei controlli ed ottimizzare i tempi occorrenti ai vari uffici coinvolti per procedere al pagamento delle somme spettanti.

4 INTERVENTI DI NATURA ORGANIZZATIVA

Le continue sollecitazioni a cui il sistema universitario italiano risulta sottoposto hanno richiesto, specie nel 2013, rendono più urgente dedicare un'attenzione importante, oltre agli aspetti di puro adempimento o di dematerializzazione dei processi, anche ad interventi di natura più prettamente organizzativa. Che sono in realtà solo in parte espressi dagli obiettivi di cui si rendiconta in questa sezione in quanto, come già definito in premessa, l'impegno posto nel 2013 nel garantire la tenuta di tutti i processi anche sul piano organizzativo è stato notevole.

CERTIFICAZIONI IN LINGUA INGLESE

Allo stato attuale si è provveduto alla traduzione in lingua inglese di alcuni format di certificati che però non sono automaticamente rilasciati dal sistema Esse3 anche perchè l'offerta didattica dei corsi di studio non è del tutto coperta da traduzione delle attività didattiche.

SISTEMA INTEGRATO DI COMUNICAZIONE CON GLI STUDENTI PER CORSI DI LAUREA E POST-LAUREA

Nel corso del 2013 l'URP ha consolidato le procedure connesse a Gastone CRM per rendere sempre più agevole ed immediata agli studenti la conoscenza delle informazioni amministrative utili per la loro carriera, senza doversi recare presso gli uffici di segreteria.

Nel contempo, nella prospettiva di estendere il servizio di Gastone anche agli iscritti ai corsi del Post Laurea, sono state predisposte in varie fasi dell'anno diverse serie di FAQ, utili all'acquisizione del nuovo bagaglio di informazioni da parte degli operatori del servizio URP-Infomastudenti. A questo si è affiancata una formazione sul campo, in affiancamento ai colleghi dell'ufficio Esami di Stato, per consentire un consolidamento delle nuove conoscenze acquisite oltre ad una conoscenza diretta del tipo di utenza che si rivolge agli uffici per informazioni legate al segmento post-laurea.

Proprio nell'ottica di un potenziamento del servizio di sportello fornito a tutti gli studenti dell'Ateneo. È stato quindi avviato il progetto URP-Plus, che ha visto un team di tirocinanti affiancare gli operatori URP nel supportare l'attività di risposta agli studenti, sviluppando contestualmente una serie di competenze trasversali alla loro formazione co-



me studenti universitari (capacità di diagnosi, di relazione, di *problem solving*, di decisione, di comunicazione, di organizzazione del proprio lavoro, di gestione del tempo, di adattamento a diversi ambienti culturali, di gestione dello stress, attitudine al lavoro di gruppo, spirito di iniziativa, flessibilità, visione d'insieme, capacità di relazionarsi con il pubblico). Al personale dell'URP si riconosce quindi un impegno anche in questa direzione, in qualità di tutor del gruppo di tirocinanti coinvolto nel progetto

I tirocinanti reclutati sono stati in totale sei: due con un incarico di durata annuale e quattro di durata semestrale. Essi hanno svolto la propria attività non solo a supporto dell'ordinaria routine dell'Ufficio, particolarmente rilevante nel periodo delle immatricolazioni, ma collaborando al miglioramento ed alla implementazione di FAQ dedicate, nonché svolgendo attività di assistenza e tutorato nei confronti degli studenti impegnati nell'ufficio con progetti di collaborazione part-time.

Per potenziare la struttura dell'Urp è stata aperta altresì una "sede distaccata" presso gli spazi della ex sede della sezione di Orientalistica dotata di 6 postazioni ed è stato acquistato un applicativo di *Contact Center* in grado di ottimizzare i tempi di risposta, di monitorare le prestazioni, di profilare l'utente, restituendo messaggi dedicati in caso di chiusura del servizio, ecc.

Tutti gli operatori sono stati poi dotati di strumentazione elettronica (telefoni e cuffie) più adatte ad una migliore erogazione del servizio, prevedendo un unico numero a disposizione dell'utenza, su cui sono stati reindirizzati tutti i vecchi interni dell'Informastudenti, con un albero di risposta strutturato su due livelli: uno per le informazioni generali dell'Ateneo e uno relativo alle informazioni sui servizi agli studenti.

Il progetto ha dato riscontri assolutamente positivi, facendo lievitare sensibilmente tutti i contatti evasi (telefonici e per email) di circa il 45% rispetto al 2012 e, al contempo, evidenziando una rilevante diminuzione (di circa il 30% rispetto al 2012) delle richieste inoltrate in front-office allo sportello: in ciò sgravando l'onere non solo dello stesso URP ma anche delle segreterie studenti.

Si riterrebbero pertanto auspicabile una prosecuzione del progetto anche in futuro, stante gli effetti benefici che la maggiore disponibilità di risposta da parte dell'URP produce su diversi uffici dell'area didattica, che ad oggi devono gestire carichi importanti di lavoro a fronte di risorse decrescenti.

Organizzazione e supporto alla formazione permanente (con particolare riferimento a Ecm e TFA/PAS)

L'area didattica, ed in particolare il Servizio Servizi Generali agli Studenti, è stato fortemente impegnato, lungo tutto il 2013, in un'attiva di integrazione di due nuovi "prodotti formativi": ECM (Educazione Continua in Medicina) e TFA/PAS, volti all'erogazione di percorsi abilitanti per gli insegnanti.

Il Servizio ha dedicato una risorsa per analizzare tempistiche e modalità di inserimento all'interno dell'Area Didattica (nello specifico Ufficio Esami di Stato) del progetto ECM-Educazione Continua in Medicina, da circa un decennio gestito presso il Dipartimento di Scienza del Farmaco. Il Servizio ha attivamente supportato il Dirigente nell'analisi del processo di erogazione di questa particolare tipologia di formazione: nel corso dell'anno, dopo aver effettuato una disamina della normativa nazionale vigente in materia, analizzato il processo attuato presso il dipartimento (anche tramite riunioni con gli attori coinvolti), avendo altresì acquisito le opportune informazioni presso gli atenei (in primis l'Università di Torino) in cui l'erogazione dell'ECM è già inserita nell'ambito delle attività dell'Amministrazione Centrale, sono stati organizzati incontri con la struttura che se ne è



da sempre fatto carico (nonché con l'Area Finanza per gli aspetti più squisitamente contabili e fiscali) per verificare la fattibilità di inserimento all'interno dell'Area di questa particolare tipologia di formazione, che negli ultimi anni è stata erogata non più solo a livello "residenziale" ma anche in modalità FAD.

Al termine delle operazioni di analisi di fattibilità è emerso, tuttavia, un diverso intendimento della nuova *governance*, intenzionata a creare un nuovo Servizio, in staff al DG, cui affidare lo sviluppo della formazione a distanza (e quindi anche dell'ECM) quale obiettivo strategico dell'ateneo.

In merito al processo di integrazione dei percorsi di abilitazione rivolti agli insegnanti (TFA-Tirocinio Formativo Attivo e PAS-Percorsi Abilitanti Speciali), la competenza è stata affidata all'Ufficio Esami di Stato, che si è fatto carico di:

1. Verifica dei titoli di accesso di tutti gli ammessi (titoli accademici, soprattutto se richiedenti una serie di requisiti aggiuntivi, nonché di stati di servizio e/o possesso di precedente abilitazione all'insegnamento che giustificassero una riduzione del carico didattico)
2. Convenzionamento di circa 100 istituti scolastici (in cui gli iscritti al TFA avrebbero svolto la parte di tirocinio "diretto") sulla base della definizione, sottoposta al SA, di una convenzione "quadro" con l'Ufficio Scolastico Regionale per la Lombardia (da adottare, per adesione, da parte degli istituti scolastici lombardi) e di una convenzione "tipo", utilizzata dagli istituti extraregionali
3. Predisposizione, di concerto con i Dipartimenti interessati e dell'Ufficio Gestione Esse 3, della procedura iscrizione online agli appelli di esame e di verbalizzazione digitale degli insegnamenti: in ciò recependo la funzionalità prevista dal sistema informativo adottato dall'Ateneo per la gestione delle carriere e dei servizi agli studenti ed estendendola per la prima volta anche a docenti afferenti a dipartimenti non ancora operativi
4. Predisposizione, di concerto con l'Ufficio Gestione Esse 3, della procedura di iscrizione all'esame finale (e di rilascio del relativo diploma)
5. Predisposizione, di concerto con l'Ufficio Gestione Esse 3, della modulistica di base (certificati ed autocertificazioni)
6. Predisposizione di vari DR per nomina/rettifica delle commissioni di abilitazione
7. Predisposizione delle determinazioni per il pagamento (e la connessa rendicontazione) del budget deliberato dal CdA del 7 maggio 2013 a favore del progetto TFA
8. Apertura di una pagina internet dedicata, in cui pubblicare tutte le informazioni (normative ed operative) di interesse degli iscritti
9. Attività di sportello ai candidati

Dall'autunno 2013 è poi iniziata la procedura di attivazione dei Percorsi Abilitanti Speciali - PAS, emanati ai sensi del Decreto MIUR del 25 marzo 2013 n. 81, del Decreto Dipartimentale MIUR-Istruzione del 25 luglio 2013 n. 58 e del Decreto Dipartimentale MIUR-Istruzione n. 45 del 22 novembre 2013.

Le attività di competenza hanno riguardato la fase di avvio della procedura di definizione dell'offerta formativa dell'Università di Pavia, previa acquisizione dell'informale disponibilità dei Dipartimenti interessati e successiva deliberazione formale di istituzione



ed attivazione da parte degli OO.AA nel mese di novembre, previa predisposizione delle proposte di delibera per gli Organi di Governo e del decreto rettorale d'urgenza.

In vista dell'attivazione dei PAS, l'ufficio ha dovuto formalizzare l'offerta di Ateneo compilando la banca dati RAD (attività quest'ultima condivisa con il Servizio Programmazione Didattica) perché fosse avviata la gestione di tali corsi all'interno dell'applicativo che gestisce l'offerta formativa di Ateneo (SIADI). Ciò al fine di razionalizzare ed uniformare, per quanto possibile, le procedure di gestione della programmazione didattica a quelle dei corsi di I e II livello, di tenere conto degli insegnamenti svolti in tali corsi di studio al fine del calcolo del carico didattico dei docenti e di poter rendicontare i compensi per gli incarichi di docenza retribuita.

L'operazione finale di esportazione dei dati in ESSE3 è andata a buon fine ed è stata quindi garantita agli studenti la possibilità (alla fine del mese di gennaio 2014) di iscrizione e di attribuzione informatizzata del piano degli studi.

Il Servizio ha attivamente collaborato con l'USR della Lombardia e gli altri atenei coinvolti per controllare (prima dell'immatricolazione) i titoli di studio autocertificati dai candidati, onde accelerare l'apertura dei corsi.

Come per il TFA è stata predisposta una pagina internet dedicata, in cui pubblicare tutte le informazioni (normative ed operative) di interesse degli iscritti

CARTA DEI SERVIZI AGLI STUDENTI

L'ufficio ha svolto una prima fase di analisi dei contenuti e predisposto una prima bozza per la raccolta dati necessaria alla redazione della carta (e per l'adeguamento delle procedure di ateneo alle prescrizioni della CIVIT) per quanto riguarda l'Area Didattica, ma tale attività si è poi intersecata con la nuova normativa relativa alla trasparenza ed alla prevenzione della corruzione che hanno posto una serie di obiettivi prioritari. L'obiettivo è quindi stato spostato al 2014.

In questa fase transitoria, nondimeno, il responsabile dell'ufficio Attività per gli studenti e diritto allo studio ha supportato il Dirigente nell'individuazione dei processi dell'area didattica e servizi agli studenti più esposti a possibili tentativi di corruzione, evidenziando le cautele già in atto a tutela e garanzia della trasparenza dei procedimenti in carico all'Area. Successivamente ha effettuato un'attività volta ad individuare aggiustamenti e correttivi da attuare per ridurre ulteriormente il rischio di corruzione.

Tuttavia, l'implementazione della Carta dei Servizi non può prescindere ora da una valutazione da condividersi a livello di sistema universitario italiano, reinquadrandola nel contesto del nuovo quadro normativo in merito ad Anticorruzione e Trasparenza. Nel corso del 2014 quindi l'analisi di questo obiettivo non potrà che essere ripresa all'interno di questo quadro.

PREMI DI STUDIO/LAUREA: RAZIONALIZZAZIONE DEL PROCESSO

L'attività legata ai Premi è stata formalmente delegata all'ufficio Attività per gli studenti e diritto allo studio dal 2° semestre 2013. L'ufficio ha provveduto ad un'analisi delle procedure in essere, verificando e proponendo, in un'ottica di maggiore efficienza e innovazione, alcune modifiche procedurali.

Uno dei problemi individuati è stata la gestione delle domande di partecipazione ai premi: il formato cartaceo previsto nei bandi risultava poco pratico sia per questioni logistiche (invio per posta interna alla Commissione di volumi di tesi e loro restituzione all'ufficio, problemi di stoccaggio) sia come "costo" per i candidati. Inoltre, potendone disporre di una sola copia, i tempi di valutazione del materiale da parte delle commissioni giudicatrici erano inutilmente dilatati.



Si è quindi pensato di sperimentare, per alcuni premi banditi nel mese di settembre e previo confronto sia con i Dipartimenti interessati sia con il Servizio Sistemi archivistici di Ateneo (ai fini del rispetto della validità legale dell'istanza e dei documenti allegati), la possibilità di inviare domanda di partecipazione e la relativa documentazione in formato digitale, sfruttando Google Drive, uno strumento gratuito e di facile utilizzo messo a disposizione da Google mail per la condivisione di file, utilizzabile tramite l'accesso alla e-mail istituzionale unipv e quindi da tutto il personale docente e T/A dell'Università, nonché da tutti gli studenti dell'Ateneo.

Proprio a tal fine è stato pubblicato nella pagina web dedicata ai premi una guida pratica illustrata per l'utilizzo di Google Drive.

La sperimentazione si è rivelata un successo: molto gradita sia dai candidati (che hanno optato per questa modalità nella quasi totalità dei casi) sia dalle Commissioni giudicatrici coinvolte, semplificando inoltre l'attività dell'ufficio. Questo nuovo strumento sarà quindi proposto per la totalità dei premi da bandire in futuro.

Parallelamente, si è provveduto a pubblicare sulla pagina web i fac-simile dei moduli per l'istanza di partecipazione ai premi, per omogeneizzare i dati richiesti a seconda si tratti di premi di studio o premi di laurea, semplificando ulteriormente la possibilità di partecipazione.

Ai fini di una maggiore pubblicità, anche in ottemperanza alle recenti normative su trasparenza e anticorruzione, l'ufficio ha provveduto, oltre ai consueti canali di pubblicizzazione (affissione locandine presso Dipartimenti e sedi di Ateneo, pubblicazione su Albo d'Ateneo, sito web premi di studio e URP) ad inviare e-mail di promozione del premio agli studenti potenzialmente interessati (anche sfruttando il database COR per inviare l'informativa ai laureati).

Ulteriori modifiche procedurali e dei bandi saranno implementate nel corso del 2014, in ottemperanza alla normativa su privacy, trasparenza e anticorruzione.

Tra le prossime iniziative già calendarizzate, è prevista la redazione di un nuovo regolamento (in quanto quello vigente risale a quasi 30 anni orsono), che è già in fase di studio e dovrebbe essere presentato ed approvato, nelle sedi istituzionali, entro la primavera 2014.

IMPLEMENTAZIONE REGOLAMENTO STUDENTI PART TIME

Nell'anno 2013 si è concluso l'iter di approvazione del Regolamento per l'iscrizione in regime di part-time degli studenti. Per arrivare a questo risultato, è stata fatta un'analisi della regolamentazione dell'istituto presso le altre sedi universitarie che lo contemplano, sono state effettuate delle previsioni circa l'impatto che tale istituto poteva avere sul bilancio dell'Ateneo, e alla luce di queste considerazioni, è stato elaborato un testo di Regolamento poi approvato dagli Organi di Governo ed entrato in vigore nel luglio 2013. L'entrata in vigore del Regolamento ha richiesto l'espletamento di alcune attività quali la divulgazione dell'informazione, la predisposizione di apposite pagine web, la raccolta delle posizioni dei singoli Consigli Didattici in merito alla possibilità di accogliere studenti in posizione di part-time, la predisposizione dell'applicativo informatico per la gestione della nuova posizione sotto il profilo amministrativo e contributivo oltre all'introduzione di apposite procedure e modulistica. Con le immatricolazioni relative all'anno accademico 2013/14 sono stati iscritti circa una decina di studenti in regime di part-time. Si prevede quindi che nel 2014 l'analisi verrà ripresa per valutare se questa opportunità offerta agli studenti risulti davvero coerente con le esigenze sia degli studenti stessi che del nostro Ateneo.



5 INTERVENTI IN OTTEMPERANZA AGLI OBBLIGHI IN MATERIA DI TRASPARENZA ED ANTICORRUZIONE

Gli obblighi introdotti dalla L. 190/2012 in materia di prevenzione e repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione hanno richiesto da parte di tutti i Dirigenti una mappatura dei procedimenti maggiormente a rischio, verso i quali proporre alcune azioni di intervento mirato. Questo lavoro istruttorio condotto dalle singole aree ministeriali ha rappresentato è stato successivamente integrato all'interno del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione, volto a rappresentare come l'Università di Pavia abbia inteso reagire di fronte ai nuovi vincoli normativi, dotandosi di tutti gli strumenti utili a prevenire e contrastare i fenomeni di corruzione, controllandone il rispetto da parte di tutte le strutture coinvolte.

In merito all'Area Didattica, si è ritenuto di poter avviare già nel 2013 una prima riflessione in merito ad azioni di intervento mirate, su attività per le quali sia realisticamente possibile farlo.

- **PROCEDURA ACERSAT:** lo sforzo condotto per il potenziamento e l'ulteriore sviluppo della procedura connessa alla richiesta di finanziamenti da parte delle Associazioni studentesche iscritte all'Albo si poneva il duplice obiettivo da un lato di rendere più fluido il processo di presentazione dei progetti e successiva valutazione da parte degli Organi preposti ma dall'altro di rendere applicabili a tutte le associazioni le medesime condizioni di accesso. Facendo quindi venir meno il rischio sotteso all'asimmetria informativa.

Troveranno inoltre a breve applicazione, sulle richieste di finanziamento per l'anno 2014, le nuove linee guida di rendicontazione delle spese a consuntivo, da parte delle associazioni che siano risultate beneficiarie dei contributi. Questo consentirà, da parte degli uffici, un'attività di verifica della corrispondenza tra quanto sia stato effettivamente speso (e contestualmente rimborsato) e quanto verrà rendicontato.

- **AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI SPORTELLO PER STUDENTI STRANIERI PRESSO LA SEGRETERIA STUDENTI (Affidamento diretto):** la scelta del contraente è stata operata eseguendo preventivamente un'indagine di mercato, che ha permesso di individuare alcuni fornitori specializzati nella tipologia di servizio richiesta. A fronte della presentazione di preventivi comparabili, è stata operata una valutazione del rapporto qualità-prezzo, giungendo in via definitiva all'individuazione del servizio comparativamente migliore.
- **VALUTAZIONE DELLE ISTANZE STUDENTI RELATIVAMENTE ALLA CONTRIBUZIONE:** le norme sulla contribuzione sono oggetto di frequenti istanze da parte degli studenti, con una tendenza all'aumento generata dalle condizioni economiche di contesto. Per tenere fede all'esigenza di valutare le istanze alla luce della normativa, volendo però tener conto dell'esigenza di adottare regole diverse e maggiormente in linea con i tempi, nel 2013 si è lavorato per apportare ragionate modifiche alle Norme sulla contribuzione, che tenessero conto anche delle istanze pervenute (ultima variazione 16 luglio 2013). Questa modalità di lavoro ed il risultato che essa produce in termini di aggiornamento della normativa fanno quindi venir meno l'esigenza di valutare in modo discrezionale le richieste.



RISULTATI ANNI 2013

Infine, i capiservizio dell'Area sono stati opportunamente sensibilizzati al tema della prevenzione della corruzione grazie alla partecipazione ad un evento dedicato organizzato dall'ateneo nel dicembre 2013.