

# Relazione delle attività del Presidio della Qualità di Ateneo

---

Gennaio – Dicembre 2018

## Sommario

<b>INTRODUZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>IL SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ: IL PRESIDIO DELLA QUALITÀ E IL SUPPORTO DELLE PROCEDURE (R1) .....</b>	<b>4</b>
1.1 IL RUOLO DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ NEL CONTESTO DELL'ATENEIO BARESE .....	4
1.2 IL PRESIDIO DELLA QUALITÀ .....	4
1.3 LA DOCUMENTAZIONE PER L'ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ .....	5
1.4 IL DPI 2018-2020 E I PROCESSI DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ .....	6
1.5 PROPOSTE PER IL MIGLIORAMENTO DEL PROCESSO DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ E DI REVISIONE DEGLI OBIETTIVI PER IL DPI 2019-2021 .....	8
1.6 LA VISITA DI ACCREDITAMENTO .....	10
<b>LA GESTIONE DEL SISTEMA DI AQ: FLUSSI INFORMATIVI E COINVOLGIMENTO DEGLI ATTORI DI AQ (R2)..</b>	<b>133</b>
2.1 RELAZIONI TRA IL PRESIDIO DELLA QUALITÀ E I DIVERSI ATTORI PER L'AQ .....	133
2.2 LE ATTIVITÀ 2018 .....	133
2.3 LE MODALITÀ ORGANIZZATIVE, COMUNICATIVE E RELAZIONALI .....	133
<b>IL SUPPORTO DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ AI PROCESSI DELLA FORMAZIONE (R3).....</b>	<b>166</b>
3.1 DIDATTICA E INTERNAZIONALIZZAZIONE.....	166
<b>LA RICERCA E TERZA MISSIONE UNIBA: AZIONI DI SUPPORTO DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ E MONITORAGGIO DEI PROCESSI (R4).....</b>	<b>20</b>
4.1 RICERCA, TERZA MISSIONE E INTERNAZIONALIZZAZIONE .....	200
<b>APPENDICE .....</b>	<b>211</b>
RELAZIONE PROF. CRESCENZO SU SPERIMENTAZIONE ANVUR NUOVE SCHEDE DI RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEGLI STUDENTI.	

## Introduzione

Il documento riporta la sintesi delle azioni principali realizzate nell'anno 2018 dal Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) nell'organizzare, coordinare e verificare i processi e le procedure di Assicurazione della Qualità (AQ) messi in atto ai fini del processo di Autovalutazione Valutazione e Accreditamento (AVA).

**Eventuali elementi aggiuntivi potranno essere reperiti nelle pagine web del Presidio all'interno del Portale UNIBA:**

<http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita>

## Il Sistema di Assicurazione della Qualità: il Presidio della Qualità e il supporto delle procedure (R1)

### 1.1 Il ruolo del Presidio della Qualità nel contesto dell'Ateneo barese

L'Università degli Studi di Bari Aldo Moro ha definito il proprio Sistema di Assicurazione della Qualità integrando il rispetto della normativa vigente con le proprie esigenze e strutture organizzative, considerando le risorse umane e strumentali a disposizione ed assegnando a ciascuno ruoli, funzioni e compiti specifici.

In questo contesto, il Presidio della Qualità è l'organismo a cui sono state attribuite le seguenti funzioni di:

- ✓ attuare le Politiche per la Qualità definite dagli Organi di Governo di Ateneo;
- ✓ promuovere la cultura della qualità e supportare la revisione e lo sviluppo dei processi di AQ nell'Ateneo;
- ✓ supervisionare lo svolgimento delle procedure di AQ di Ateneo e supportare i Corsi di Studio e i Dipartimenti /Scuole;
- ✓ stimolare l'integrazione e la collaborazione tra i diversi attori dell'AQ ai fini del miglioramento continuo della didattica, della ricerca e della terza missione.

Il Presidio della Qualità, non previsto come Organo statutario è stato inserito nel nuovo Statuto approvato con D.R. 423 del 04.02.2019, art. 14.

### 1.2 Il Presidio della Qualità

Il Presidio della Qualità, ricostituito con DR 893 del 20.03.2018 è risultato composto come segue (<https://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/pqa/composizione>) per l'anno 2018:

- Prof. Giuseppe CRESCENZO (Coordinatore),
- Prof.ssa Loredana PERLA (Vice-Coordinatrice),
- Prof. Giuseppe TASSIELLI,
- Prof.ssa Maria Francesca COSTABILE,
- Prof.ssa Antonietta DAMATO,
- Prof.ssa Antonella TINELLI
- Prof. Giuseppe DE MASTRO,
- Prof. Serafina PASTORE,
- Prof.ssa Adelaide QUARANTA,
- Prof.ssa Lucia SINISI,
- Dott.ssa Paola AMATI,
- Dott.ssa Rosa CEGLIE,
- Dott. Domenico PELLERANO,
- Dott. Vito RICCI,
- Dott. Francesco GUARAGNO,
- Dott.ssa Patrizia SOLETI,
- Sig. Michele CHIUSANO,
- Sig. Nunzio SIMEONE.

Per lo svolgimento delle proprie attività, il Presidio della Qualità ha ricevuto il supporto amministrativo dall'Unità Operativa di Supporto al Presidio della Qualità, afferente alla Sezione supporto agli Organi di garanzia e di controllo della Direzione Affari Istituzionali. La UO è stata composta di due unità di personale, di cui una trasferita in altra sede nel novembre 2018.

### 1.3 La documentazione per l'Assicurazione della Qualità

Un aspetto fondamentale nei processi di AQ è rappresentato dalle evidenze documentali perché, oltre a soddisfare i requisiti di trasparenza e di *accountability*, consente agli *stakeholder* e, in generale, ai soggetti terzi di conoscere ed eventualmente valutare i processi attivi nell'Ateneo.

Di seguito sono elencati i documenti relativi ai processi di AQ ai quali è stata rivolta l'attenzione del Presidio della Qualità nell'anno 2018.

Documenti a livello di Ateneo	Riferimenti ed evidenze
Documento di Programmazione Integrata 2018-2020 (D.R. n. 299 del 31.01.2018)	Organi di Governo <a href="https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/piano-performance">https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/piano-performance</a>
Descrizione del Sistema di Assicurazione della Qualità Processi e Responsabilità interne 2018	Approvato dal SA il 27.03.2018 -punto 25- e dal CdA il 29.03.2018 - punto27 <a href="https://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/pqa/documentazione-ufficiale">https://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/pqa/documentazione-ufficiale</a>
Struttura organizzativa e responsabilità a livello di Ateneo della Gestione della Qualità (Quadro D1) - 2018	Approvato dal SA il 27.03.2018 -punto 25- e dal CdA il 29.03.2018 - punto27 <a href="https://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/pqa/documentazione-ufficiale">https://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/pqa/documentazione-ufficiale</a>
Organigramma generale dell'Università degli Studi di Bari	Organi di Governo <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/OrganigrammaAmministrazione.pdf">http://www.uniba.it/organizzazione/OrganigrammaAmministrazione.pdf</a>
Relazioni del Nucleo di Valutazione	Nucleo di Valutazione <a href="https://oc.ict.uniba.it/home/nucleovalutazione/relazioni">https://oc.ict.uniba.it/home/nucleovalutazione/relazioni</a>
Carta dei Servizi	Organi di Ateneo <a href="https://trasparenza.ict.uniba.it/dati-sui-servizi-erogati/carta-dei-servizi">https://trasparenza.ict.uniba.it/dati-sui-servizi-erogati/carta-dei-servizi</a>
Relazioni delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti 2018	Dipartimenti <a href="http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava/cp18">http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava/cp18</a>
Schede Uniche Annuali dei Corsi di Studio	Ateneo e Corsi di Studio <a href="http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava">http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava</a>

Documenti a livello di Dipartimento	Riferimenti ed evidenze
Relazioni delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti 2018	Dipartimenti <a href="http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava/cp18">http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava/cp18</a>

Documenti a livello di Corso di studio	Riferimenti ed evidenze
Scheda Unica Annuale dei Corsi di Studio	Corsi di Studio <a href="http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava">http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava</a>
Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA)	Corsi di Studio <a href="http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava">http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava</a>
Rapporto di Riesame Ciclico	Corsi di Studio <a href="http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava">http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava</a>

#### **1.4 Il DPI 2018-2020 e i processi di Assicurazione della Qualità**

Nel Documento di Programmazione Integrata 2018-2020 (DPI 2018-2020), adottato con D.R. n. 299 del 31.01.2018, con il contributo del Presidio della Qualità sono state aggiornate le "Politiche della Qualità" (pag. 47-48) per la Didattica, la Ricerca, la Terza missione e i Servizi amministrativi, declinate poi nei cosiddetti "obiettivi del processo di AQ dei Corsi di Studio/Commissioni paritetiche/Ricerca e Terza Missione", con propri indicatori e target (allegato 1 al DPI 2018-2020).

Nell'ambito di questi ultimi sono stati parzialmente modificati alcuni obiettivi specifici sui processi di AQ la cui responsabilità è attribuita al personale docente coinvolto nel sistema AVA (Direttori di Dipartimento/Delegati, Coordinatori dei CdS, Coordinatori delle Commissioni Paritetiche, Responsabili del Riesame dei CdS,).

Il Presidio della Qualità ha ritenuto altresì opportuno suggerire agli Organi di Ateneo l'introduzione di ulteriori quattro obiettivi strategici relativi all'AQ di Ateneo, la cui responsabilità ricade sugli stessi Organi di Ateneo, l'Amministrazione centrale ed il Presidio della Qualità.

Il Presidio della Qualità ha verificato l'andamento degli obiettivi con un monitoraggio semestrale ed uno a fine anno, concluso nel mese di gennaio 2019.

In particolare il lavoro di monitoraggio è stato curato dal Presidio della Qualità con:

1. la verifica dei dati e delle evidenze documentali sono state raccolte dalla UO di Supporto, anche attraverso richieste agli uffici di Ateneo detentori del dato
2. la raccolta delle evidenze documentali per la verifica di conformità:
  - a. delle Relazioni Paritetiche rispetto al format del Presidio della Qualità,
  - b. dei Rapporti di Riesame Ciclico rispetto al format del Presidio della Qualità,
  - c. del riesame annuale con la compilazione dei prospetti nelle Schede di Monitoraggio Annuale delle SUA-CdS 2017/18 (prot. n.64494 del 17.09.2018),
  - d. dell'avvenuta compilazione delle SUA-CdS e aggiornamento dei Quadri per i quali il Presidio della Qualità ha fornito indicazioni (prott. nn.18741 del 07.03.2018 e 64494 del 17.09.2018).

Sulla base della documentazione e dati raccolti e con la collaborazione della UO di Supporto, quindi, essendo in scadenza di mandato, il Presidio della Qualità ha predisposto il report di rendicontazione degli obiettivi calcolabili a novembre 2018, discusso ed approvato nella sua ultima riunione utile del 06.12.2018. Nella medesima seduta il Presidio della Qualità ha chiesto al Coordinatore, prof. Crescenzo, di concludere la rendicontazione stessa relativamente alle azioni in scadenza al 31.12.2018, essendo lo stesso anche Delegato del Rettore alla qualità.

Rinominato Coordinatore del nuovo Presidio della Qualità, costituito con D.R. 1595 del 14.03.2019, il prof. Crescenzo ha presentato il rendiconto complessivo degli obiettivi misurati nel mese di gennaio al Presidio, che lo ha approvato nella prima seduta del 02.04.2019.

Nella rendicontazione degli obiettivi predisposta ed approvata il Presidio della Qualità evidenzia, rispetto ai target attribuiti dal DPI 2018-2020:

- obiettivi raggiunti, prossimi al raggiungimento o eventualmente superati (Tab1.: Punti di forza);
- obiettivi rispetto ai quali il monitoraggio annuale ha registrato uno scostamento ritenuto sensibile rispetto al target prefissato (Tab.2.: aree di attenzione);
- obiettivi non misurabili al 31.12.2018, perché le azioni non sono state avviate nell'anno per motivi esterni a UNIBA (Tab.3: obiettivi non misurabili).

**Tab1 - Punti di forza:**

<b>Codice</b>	<b>Processo</b>	<b>Descrizione obiettivo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Misurazione al 31.12.2018</b>
AQ_AT_01	AQ di Ateneo	Raccolta dati ed informazioni utilizzabili dagli OO.GG, Dipartimenti e CdS	Numero di documenti prodotti	6

Codice	Processo	Descrizione obiettivo	Indicatore	Misurazione al 31.12.2018
AQ_AT_02	AQ di Ateneo	Condivisione e diffusione dei dati e delle informazioni utili per l'AQ di Ateneo	Numero di documenti ed informazioni condivise	12
AQ_AT_03	AQ di Ateneo	Confronto con i responsabili delle strutture e gli attori dei processi di AQ per il riesame dei dati e l'individuazione di strategie per il miglioramento	Numero d'incontri	5
AQ_AT_04	AQ di Ateneo	Coinvolgimento attivo degli studenti nei processi di valutazione dei CdS	Numero delle attività e di incontri con le rappresentanze studentesche e con l'intero corpo studentesco	10
AQ_CDS_01	SUA_CDS	Aggiornamento annuale di tutti i quadri della SUA CDS	% del numero di SUA CDS aggiornate/numero totale di SUA CDS	98%
AQ_CDS_02	SUA_CDS	Monitoraggio e verifica dei singoli step di compilazione della SUA CDS	% del numero di SUA CDS compilate nei termini di scadenze interne/numero totale di SUA CDS	100%
AQ_CDS_04	SUA_CDS SMA/RRC	Attività di Formazione/Informazione diretta ai Responsabili di CDS	Numero di incontri ed attività di consulenza realizzate / Numero di attività programmate	100%
AQ_CDS_05	Rapporto di Riesame Ciclico	Adeguamento del RC al nuovo modello AVA ed alle indicazioni fornite dal PQA	% del numero RC che rispettano almeno il 90% delle indicazioni del format PQA/Numero totale RC	97%
AQ_CDS_06	Rapporto di Riesame Ciclico	Monitoraggio, consulenza e feedback sulle criticità rilevate e sugli interventi correttivi proposti	Numero di azioni promosse dal PQA per la correzione delle criticità	3
AQ_CPDS_01	RA_CPDS	Rispetto del Calendario delle scadenze interne indicate dal PQA	% del numero di RA inviate entro le scadenze previste / Numero Totale RA	94%
AQ_CPDS_03	RA_CPDS	Attività di Formazione/Informazione diretta ai Coordinatori delle CPDS	Numero di incontri ed attività di consulenza realizzate / Numero di attività programmate	100%
AQ_CPDS_04	RA_CPDS	Monitoraggio, consulenza e feedback durante le fasi di compilazione	Numero di azioni promosse dal PQA durante le fasi di compilazione	4

**Tab 2: Aree di attenzione:**

Codice	Processo	Descrizione obiettivo	Indicatore	Misurazione al 31.12.2018
AQ_CDS_03	SUA_CDS/Scheda Monitoraggio Annuale	Rispetto del Calendario delle scadenze interne	% della documentazione inviata entro le scadenze previste/numero totale di RDR	77%

Codice	Processo	Descrizione obiettivo	Indicatore	Misurazione al 31.12.2018
AQ_CPDS_02	RA_CPDS	Adeguamento della RA alle indicazioni fornite dal PQA	% del numero di RA che rispettano almeno il 90% delle indicazioni fornite dal PQA/Numero Totale RA	81%

Per l'obiettivo AQ\_CDS\_03 il Presidio della Qualità ha avviato la compilazione della SMA fornendo un calendario per favorire l'attuazione del processo con nota prot.64494 del 17.09.2018. La scadenza ufficiale per la compilazione della SMA resta quella ministeriale del 31.12.2018. La necessità di analizzare i dati forniti da ANVUR nelle SUA-CdS è stata richiamata e sollecitata dal Presidio della Qualità in occasione degli incontri avuti con i Coordinatori dei CdS e con i Referenti dei Dipartimenti.

Riguardo la conformità delle RACPDS al format pubblicato, il cui monitoraggio finale è stato effettuato il 07.01.2019 (AQ\_CPDS\_02) e presentato nella riunione n. 01/2019, il Presidio della Qualità ha diffuso le informazioni per la redazione con nota prot.64454 del 17.09.2018, rimarcando ai Direttori ed ai Referenti dei Dipartimenti l'importanza della conformità al format anche negli incontri avuti durante l'anno, in linea con l'attività di in\_ formazione già avviata negli anni precedenti.

Tab. 3: **Obiettivi non misurabili**

Codice	Processo	Descrizione obiettivo	Indicatore
AQ_RD_01	SUA RD	Aggiornamento delle singole sezioni e dei relativi quadri di compilazione nei termini di scadenza interne indicati	% di attori coinvolti che rispettano le scadenze interne /Numero totale di attori coinvolti
AQ_RD_02	SUA RD	Attività di Formazione/Informazione per tutti gli attori coinvolti nella compilazione della SUA RD	Numero di incontri ed attività di consulenza realizzate/Numero di attività programmate
AQ_RD_03	SUA RD	Numero di azioni promosse dal PQA durante le fasi di compilazione	Numero di report di monitoraggio
AQ_RD_04	SUA RD	Raccolta dati finali e trasmissione agli Organi di Governo	Schema finale dei dati

### **1.5 Proposte per il miglioramento del processo di Assicurazione della Qualità e di revisione degli obiettivi per il DPI 2019-2021**

Alla luce dell'esperienza conclusa nel 2018, rispetto agli obiettivi raggiunti e considerando il rinnovo delle cariche istituzionali e delle rappresentanze studentesche, il Presidio della Qualità ritiene di poter suggerire al nuovo Presidio della Qualità di proseguire con le azioni di informazione e formazione degli attori, utilizzando, dove e quando possibile, strumenti ed occasioni diversificate, intensificando i rapporti con le strutture didattiche e di ricerca anche attraverso la figura dei referenti di Dipartimento.

Inoltre, il Presidio della Qualità ha ritenuto di proporre agli organi una revisione degli obiettivi per l'anno 2019, che amplia gli ambiti di intervento per mettere a sistema l'AQ di Ateneo e sostenere il miglioramento delle criticità emerse dall'analisi dei dati relativi al monitoraggio degli indicatori della didattica ed alla ricerca. Proposte che gli Organi hanno approvato (CdA il 25.01.2019) e adottato nel DPI 2019-2021 (D.R. n. 325 del 30.01.2019).



Codice 2019	Processo 2019	Descrizione obiettivo 2019	Indicatore 2019	Target triennale	Target annuale	Responsabili	Referente di Ateneo per la verifica
AQ_AT_01	AQ di Ateneo	Predisposizione di documentazione utilizzabile ai fini dell'AQ di Ateneo da e per OOGG, Dipartimenti e CdS.	Numero di documenti prodotti	≥10	≥3	Ateneo	PQA
AQ_AT_02	AQ di Ateneo	Condivisione dei dati e delle informazioni utili per l'AQ di Ateneo	Numero di documenti ed informazioni condivise	≥15	≥5	Ateneo (Organi, Uff. Staff, Uff. Ateneo)	PQA
AQ_AT_03	AQ di Ateneo	Coinvolgimento dei responsabili delle strutture e degli attori dei processi di AQ, per il riesame dei dati e l'individuazione di strategie per il miglioramento	Numero di attività e incontri	≥15	≥5	PQA	PQA
AQ_AT_04	AQ di Ateneo	Coinvolgimento degli studenti nei processi di valutazione dei CdS	Numero di attività e incontri	≥10	≥3	PQA	PQA
AQ_AT_05_INT_01	AQ di Ateneo	Elaborazione di Linee guida per le politiche di AQ per l'internazionalizzazione della didattica	Numero di documenti prodotti	≥3	≥1	PQA	PQA
AQ_AT_06_INT_02	AQ di Ateneo	Elaborazione di Linee guida per le politiche di AQ per l'internazionalizzazione della R-TM	Numero di documenti prodotti	≥3	≥1	PQA	PQA
AQ_CDS_01	SUA_CDS	Aggiornamento annuale della Sezione Qualità della SUA CDS al 31.12	% del numero di SUA CDS aggiornate/numero totale di SUA CDS	100%	70%	Coordinatori dei CdS	PQA
AQ_CDS_02	SUA_CDS	Aggiornamento annuale della Sezione Amministrazione della SUA CDS dell'a.a. 2018-19	% del numero di SUA CDS aggiornate/numero totale di SUA CDS	100%	100%	Coordinatori dei CdS	Direzione Offerta Formativa e Servizi agli Studenti
AQ_CDS_03	SUA_CDS / Scheda Monitoraggio annuale / eventuale	Attività di Formazione/Informazione diretta ai Responsabili di CDS	Numero di incontri e attività di supporto informativo realizzati nell'anno.	≥10	≥3	PQA	PQA

Codice 2019	Processo 2019	Descrizione obiettivo 2019	Indicatore 2019	Target triennale	Target annuale	Responsabili	Referente di Ateneo per la verifica
	ale Rapporto di						
AQ_CDS_04	Rapporto di Riesame Ciclico	Adeguamento degli eventuali RRC prodotti nell'anno alle indicazioni fornite dal PQA	% del numero RRC che rispettano almeno il 90% delle indicazioni del format PQA/Numero totale RRC	100%	80%	Coordinatori dei CdS	PQA
AQ_CPDS_01	RA_CPDS	Adeguamento della RA alle indicazioni fornite dal PQA	% del numero di RA che rispettano almeno il 90% delle indicazioni fornite dal PQA/Numero Totale RA	100%	90%	Direttore del Dipartimento / Presidente di Scuola / Delegato	PQA
AQ_CPDS_02	RA_CPDS	Attività di Formazione/Informazione diretta ai Coordinatori delle CPDS e Referenti dei Dipartimenti per il PQA	Numero di incontri ed attività di supporto informativo realizzati nell'anno.	≥6	≥2	PQA	PQA
AQ_RD_01	Ricerca e Terza Mission e	Attività di Formazione/Informazione per tutti gli attori coinvolti nei processi di AQ di Ricerca e Terza Missione (RTM)	Numero di incontri ed attività di supporto informativo realizzati nell'anno.	≥6	≥2	PQA	PQA
AQ_RD_02	SUA RD e TM	Controllo aggiornamento quadri SUA-RD e TM	Numero di report di monitoraggio richiesti dal PQA	≥6	≥2	Uffici di Ateneo e di Dipartimento	PQA

## 1.6 La visita di Accredimento

Nel corso del 2018 l'Ateneo di Bari è stato sottoposto alla visita ANVUR di accreditamento periodico programmata per il mese di novembre.

In particolare, l'ANVUR (nota prot. 49912 I/11 del 09.07.2018) ha confermato la data della visita e successivamente ha indicato:

- lo schema della modalità di svolgimento della visita per ciascuna giornata, dei CdS e dei Dipartimenti oggetto di valutazione da parte della CEV;
- i "programmi tipo" di visita delle Sedi e dei Corsi di Studio;
- la data entro cui rendere disponibile alla CEV, da parte dell'Ateneo, la documentazione oggetto di analisi a distanza precedente la visita in loco, il Prospetto di Sintesi e le Indicazioni fonti documentali sia per i CdS che per i Dipartimenti.

In previsione dell'avvio formale della procedura di visita, il Presidio della Qualità ha intensificato le forme di comunicazione e collaborazione già sviluppate in precedenza con il Nucleo di Valutazione ed insieme con la Governance di Ateneo (nota congiunta con il NdV prot. 14888 del 21.02.2018, Incontri con i Delegati del Rettore 15.01, 11.04, 10.07 e 19.07).

A questa il Presidio della Qualità ha chiesto documentazione utile (note prott. 24139, 24147, 24155, 24162, 24177 del 29.03) e fornito indicazioni e suggerimenti sui contenuti e sulle modalità di redazione della documentazione necessaria, nonché sugli aspetti di prioritaria importanza in relazione ai requisiti e ad una corretta autovalutazione e, comunque, lasciando liberi gli interlocutori Istituzionali di predisporre la documentazione richiesta.

Pertanto, è stato costituito un Gruppo di lavoro (D.R. 1123 del 16.04.2018 e D.R. n.2013 del 04.07.2018) per la redazione del Prospetto di sintesi e per l'organizzazione ed il coordinamento di tutta l'attività connessa di cui ha fatto parte il Coordinatore del Presidio.

Fra la documentazione ricevuta a supporto, è stato messo a disposizione dell'Ateneo il "Documento guida per il Nucleo di Valutazione e per il Presidio della Qualità di Ateneo in previsione della visita ANVUR di accreditamento periodico - ANALISI dei documenti del Nucleo di Valutazione in relazione ai requisiti descritti nel prospetto di sintesi ANVUR".

In attuazione degli Obiettivi attribuiti con DDG 192 del 10.04.2018, come previsto dalla procedura di accreditamento, la U.O. di Supporto al Presidio della Qualità ha predisposto l'area riservata in cui riportare i contenuti degli Allegati 2, 3 e 4 da inviare ad ANVUR per la visita di accreditamento. La stessa UO ha richiesto ed ottenuto credenziali fornite alla CEV per l'accesso riservato, in lettura, all'area riservata.

Per la predisposizione dei documenti richiesti da ANVUR ai Dipartimenti ed ai Corsi di Studio selezionati per la visita il Presidio della Qualità ha messo in atto una serie di incontri, con la collaborazione delle prof.sse Quaranta, Damato, Pastore e Tinelli oltre al Coordinatore. Il medesimo gruppo di componenti ha fornito un supporto costante a Coordinatori e Direttori con chiarimenti, suggerimenti e feedback sulle informazioni richieste dai quaderni di prevista e sulla documentazione di AQ collegata, oltre a chiederne alla conclusione la consegna (prott. nn. 50776 e 50781 dell'11.07.2018). Inoltre, sono state effettuate vere e proprie simulazioni di visita presso gli stessi corsi e dipartimenti.

La visita in loco si è svolta come concordato nel periodo 12-16 Novembre e la sintesi consegnata agli organi dalla CEV rileva punti di forza, criticità e raccomandazioni. Nella tabella sottostante si riportano in sintesi i principali punti di attenzione delle valutazioni della CEV con alcuni spunti di riflessione per il Presidio stesso e gli Organi di Ateneo.

<p><b>Punti di Forza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigenza di Ateneo (Rettore, Pro Rettore, Delegati e Direttore Generale) sensibile e recettiva sulle politiche per l'AQ.</li> <li>• Processi per l'AQ definiti e in fase di miglioramento.</li> <li>• Trasparenza dei risultati della didattica e pubblicazione delle opinioni degli studenti sul sito istituzionale di Ateneo con applicativo dedicato (vOS)</li> <li>• Pieno coinvolgimento degli studenti nei processi di AQ</li> </ul>	<p><b>Punti di Debolezza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuazione di misuratori efficaci per il raggiungimento degli obiettivi strategici</li> <li>• Coinvolgimento degli organi di governo nella definizione e nel riesame delle politiche di AQ.</li> <li>• Monitoraggio e Sistematizzazione delle attività di ricerca e terza missione</li> <li>• Attività di internazionalizzazione dei processi di formazione.</li> </ul>
<p><b>Aree di Miglioramento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adeguamento degli obiettivi omogenei con le Linee guida ANVUR relative all'accREDITamento periodico di sede e CdS.</li> </ul>	<p><b>Minacce</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Discontinuità politica e gestionale nei processi di AQ già consolidati e da attuare</li> <li>• Competitività crescente tra università pubbliche,</li> </ul>

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Orientamento delle attività didattiche in funzione delle reali esigenze del mondo del lavoro con obiettivi formativi chiari, ben organizzati ed attrattivi.</li><li>• Innalzamento del livello qualitativo della ricerca e della terza missione anche in funzione dei percorsi didattici.</li><li>• Promozione dei processi che migliorano gli scambi internazionali sia della didattica che della ricerca.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>private e straniere sull'attrattività degli studenti.</li><li>• Qualità dei servizi offerti dal territorio e dall'Ateneo agli studenti ed al personale accademico.</li></ul> |
|---|--|

## La gestione del Sistema di AQ: flussi informativi e coinvolgimento degli attori di AQ (R2)

### 2.1 Relazioni tra il Presidio della Qualità e i diversi attori per l'AQ

Il Coordinatore ed i componenti del Presidio della Qualità, in linea con quanto già fatto negli anni scorsi, hanno avuto numerosi incontri, formali ed informali, per condividere strategie, processi ed azioni volte al miglioramento effettivo delle missioni di ateneo, ed in particolare con:

- il Rettore e il Direttore Generale,
- Il Senato Accademico
- Il Consiglio di Amministrazione
- Il Nucleo di Valutazione di Ateneo,
- il Collegio dei Direttori di Dipartimento,
- Coordinatori di CdS e Referenti dei Dipartimenti/Scuole per il Presidio,
- gli uffici interessati (Divisione della Didattica, Divisione della Ricerca, Centro Servizi Informatici, ecc.) per monitorare lo svolgimento delle attività previste.

Particolare importanza è stata data all'organizzazione dei flussi informativi che ruotano intorno ai processi di AQ.

### 2.2 Le attività 2018

Il Presidio della Qualità ha indirizzato la propria attività di supporto, consulenza, e verifica verso un miglioramento dell'AQ di Ateneo, fornendo costantemente agli attori coinvolti (Organi di Governo, Dipartimenti, Scuole e CdS):

- monitoraggio e verifica sulla realizzazione dei singoli processi che compongono l'AQ;
- feedback, formali ed informali, con indicazioni utili per meglio operare,
- diffusa attività di informazione/formazione.

Inoltre, il Presidio della Qualità ha organizzato e gestito i flussi informativi e documentali relativi all'AQ, con particolare attenzione a quelli da e verso gli Organi di Governo dell'Ateneo, il Nucleo di Valutazione, le Commissioni Paritetiche docenti studenti, i Dipartimenti, le Scuole ed i CdS, verificando il rispetto di procedure e tempi.

La documentazione prodotta dal Presidio è stata diversificata, sistematica e capillare al fine di fornire approfondimenti, suggerimenti, informazioni utili ai soggetti interessati.

### 2.3 Le modalità organizzative, comunicative e relazionali

Le diverse azioni del Presidio della Qualità sono distinte in attività di organizzazione, di informazione, comunicazione e relazionali e sinteticamente riportate nella successiva tabella.

Attività	Descrizione	Evidenze
Riunioni del Presidio della Qualità	06.12.2018 23.10.2018 25.07.2018 10.07.2018 22.05.2018 11.04.2018 22.02.2018 08.02.2018 11.01.2018	<a href="https://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/pqa/riunioni-pqa-2018">https://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/pqa/riunioni-pqa-2018</a>
Mail inviate	Dalla UO di Supporto: 894 Da <a href="mailto:presidio.qualita@uniba.it">presidio.qualita@uniba.it</a> come Coordinatore:	Documentazione consultabile c/o UO Supporto al Presidio della Qualità

Attività	Descrizione	Evidenze
	23 Da <a href="mailto:presidio.qualita@uniba.it">presidio.qualita@uniba.it</a> come PQA: 232 Da <a href="mailto:opinione.studenti@uniba.it">opinione.studenti@uniba.it</a> : 226	
Mail ricevute	Alla UO di Supporto: 1367 A <a href="mailto:presidio.qualita@uniba.it">presidio.qualita@uniba.it</a> come Coordinatore: 527 A <a href="mailto:presidio.qualita@uniba.it">presidio.qualita@uniba.it</a> come PQA: 493 A <a href="mailto:opinione.studenti@uniba.it">opinione.studenti@uniba.it</a> : 18	Documentazione consultabile c/o UO Supporto al Presidio della Qualità
Liste di distribuzione utilizzate	Infodocenti, Infostudenti	Documentazione consultabile c/o UO Supporto al Presidio della Qualità A
Mailing list interne	Direttori dipartimento, Coordinatori di Consigli di CdS, Classe, Interclasse, PQA, CVR, Uffici di supporto SUA RD, Referenti dei Dipartimenti e Scuole	Documentazione consultabile c/o UO Supporto al Presidio della Qualità
Incontri / Comunicazioni / con Organi Governo / NdV Partecipazione eventi	Audizioni Coordinatore a: SA 09.01, 17.04 e 28.11.2018; CdA 25.06.2018; NdV: 12.01, 13.02, 15.03, 26.03, 14.05.2018. Stati generali Università 22 e 23.01.2018 Presentazione documentazione di AQ a SA 27.03 e CdA 29.03.2018; Visita accreditamento: 12-16 novembre	Verbali degli Organi
Incontri con i Referenti dei Dipartimenti /Scuole, Coordinatori CdS	24.01, 04.04, 06.12.2018	Note e mail di convocazione Documentazione consultabile c/o UO Supporto al Presidio della Qualità
Incontri dedicati ai CdS e Dip. in visita	Incontri collettivi: 15.05, 25.07, 25.09, 06.12.2018 Incontri individuali: 25.05 e 10.10 (CdS L18), 21.06 (LM78, L26, LM 74&79), 28.06 (CdS LM 87 e L18), 03.07 (CdS L32), 03.10 e 7.11 (L22), 10 e 17.10 (L41), 18.10 (Dip. ForPsiCom e CdS LM 85), 23.10 (CdS L26), 24.10 (Dip Biologia.e CdS L32), 25.10 (CdS LM53),26.10 (CdS LM 74&79), 29.10 (Dip. Veterinaria e CdS LM42).	Documentazione consultabile c/o UO Supporto al Presidio della Qualità
Eventi di In_Formazione	Incontri a Medicina Veterinaria dedicati ai Syllabus, aperti ai Coordinatori di Corso interessati e curati dalla prof.ssa Pastore 15 e 21 maggio; Incontro presso i Dipartimenti di Agraria dedicati ai Syllabus, aperti ai Coordinatori di Corso interessati e curati dalla prof.ssa Pastore, 03.07; Campagna di comunicazione sul ruolo degli studenti e delle loro rappresentanze nei diversi organi e incontro di In_Formazione delle neo-elette rappresentanze del 03.07.	<a href="https://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/pqa/eventi">https://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/pqa/eventi</a>  <a href="https://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/video">https://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/video</a>
Ulteriori Note del Presidio della Qualità, non citate nel testo in relazione ad argomenti specifici, - (eventuali risposte)	Richiesta monitoraggio SUA-CdS a Sez. Off.F. (Risposta Sezione Off.F. e successivi Monitoraggi) Nota congiunta NDV agli Organi su Off.F. Richiesta chiarimenti su RRC ad ANVUR Comunicazione di pubblicazione RACPDS, Nota Coord. CdS N.I. Off.F. 2018-2019 Nota congiunta NDV su Off.F.2019-2020 (Risposta Sezione Off. F.)	Prot. n. 34843 – 18.05.2018, (prott. nn. 34938 – 18.05, 38282 - 01.06, 52479 – 18.07 e 72312-11.10.2018); prot. n.14017 – 19.02 prot. n.17898 – 05.03 prot. n.14924-21.02.2018; prot. n.18741 – 07.03.2018 prot. n. 93341 – 20.12.2018 (prot. n. 93550 – 20.12.2018)

Preme precisare che la su citata campagna di comunicazione nei confronti degli studenti e delle loro rappresentanze è scaturita da due esigenze: i risultati delle consultazioni effettuate a fine 2017 dai Rappresentati in Presidio e le elezioni dei nuovi rappresentanti nei diversi organi di Ateneo, Dipartimento e Corsi di studio.

Dalle consultazioni è inoltre scaturito un lavoro di analisi presentato dalla prof.ssa Pastore alla *Assessment and Feedback in Higher Education (AHE) Conference 2018, University of Cumbria - Manchester, UK - 28 June 2018*, con l'intervento "Students' feedback has two faces".

La concomitanza di questi elementi, la richiesta di formazione formulata dagli studenti e il rinnovo delle loro rappresentanze, con l'ingresso di studenti senza esperienza in tale ruolo, ha indotto il Presidio della Qualità a promuovere l'incontro del 03 luglio, citato in tabella. Questo è stato finalizzato sia alla presentazione della campagna di comunicazione, avviata con la diffusione di brochure e spot esplicativi sui principali processi ed attori dell'AQ e sul ruolo degli studenti, che ad un pomeriggio dedicato alla loro diretta informazione ed al dialogo fra pari sui temi della rappresentanza e dell'AQ, con la presenza di alcuni rappresentanti uscenti e di studenti valutatori ANVUR.

Il Presidio della Qualità ha poi curato l'implementazione del portale di Ateneo con una pagina web dedicata all'Assicurazione della Qualità, che ha reso di più facile accesso alcuni contenuti già presenti ed ha arricchito i contenuti informativi e divulgativi sul tema con gli spot rivolti a studenti e stakeholder.

Inoltre, il Presidio della Qualità ha proseguito nella sua azione di promotore della partecipazione dell'Ateneo a progetti e sperimentazioni di nuovi processi finalizzati al miglioramento della didattica ed alla sua valutazione:

1. progetto [PRODID](#): inserito nel DPI 2018-2020 e assegnato al Dipartimento For.Psi.Com. per le attività da realizzare con programmi di formazione alla docenza universitaria;
2. sperimentazione dell'ANVUR delle nuove Schede di [Rilevazione dell'Opinione Studenti](#), a cui UNIBA ha aderito insieme ad altre Università, e di cui è disponibile la [relazione finale](#).

## Il supporto del Presidio della Qualità ai processi della formazione (R3).

### 3.1 Didattica e internazionalizzazione

Oltre ad assicurare la conformità agli adempimenti normativi, il Presidio ha sollecitato una migliore attenzione da parte dei diversi attori per un graduale miglioramento ed in particolare di seguito si specificano le attività in relazione ai singoli processi. La documentazione delle attività svolte dal Presidio citate nella presente sezione e non pubblicate sulle pagine web del Presidio della Qualità è disponibile presso la UO Supporto al Presidio della Qualità.

In generale il Presidio della Qualità ha:

- organizzato attività di consulenza, con incontri In\_Formativi ed attività di feedback finalizzate alla stesura delle SMA, dei Rapporti di Riesame ciclici e delle Relazioni Annuali delle Commissioni Paritetiche,
- organizzato e verificato i flussi informativi, dove necessario, da e per il Nucleo di Valutazione.

#### Scheda Unica Annuale del Corso di Studio (SUA-CdS)

Il Presidio della Qualità ha:

- monitorato la compilazione delle schede dei singoli corsi, anche in collaborazione con gli Uffici preposti;
- curato la stesura della documentazione di AQ (“Descrizione del Sistema di AQ – Processi e responsabilità interne” e “Struttura organizzativa e responsabilità a livello di Ateneo della Gestione della Qualità” - Quadro D1)
- collaborato alla stesura di alcuni documenti degli OO.GG. (Documento di programmazione integrata 2017 - 2019);
- garantito la diffusione di informazioni e note di indirizzo (prot.64494-17.09.2018)
- richiesto e [pubblicato](#) l'aggiornamento di dati necessari alla compilazione.

#### Rapporto di Riesame Ciclico (RRC) e Scheda di monitoraggio Annuale (SMA) 2018

Considerando le indicazioni delle Linee Guida AVA e l'imminenza della visita ANVUR, il Presidio della Qualità ha ritenuto opportuno invitare tutti i Corsi di Studio ad effettuare il riesame ciclico ed a predisporre la documentazione relativa.

Tanto per il Riesame ciclico che per le SMA, dunque, il Presidio della Qualità ha svolto una serie di attività di informazione e comunicazione con note (prott. nn. 12896 del 14.02 e 50830 dell'11.07) e incontri dedicati ai CdS (vedi tabella par.2.3) ed a quanti ne facessero richiesta, con assistenza on-demand telefonica e via mail.

Nell'informazione che il Presidio della Qualità ha veicolato si è cercato di chiarire la natura:

- del RRC, quale percorso di profonda revisione auto-critica dei CdS, che consideri il percorso dell'intero ciclo, valuti l'efficacia di azioni concluse e focalizzi l'attenzione sulle possibili proposte di cambiamento o di azioni di miglioramento secondo criteri di realizzabilità, responsabilità, determinatezza delle tempistiche e verificabilità dei risultati;
- della SMA, come momento di analisi dei dati e verifica di andamento a breve termine, che evidenzi sinteticamente eventuali criticità e possibilità di azioni correttive e le segnali anche alle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti. Pertanto, è stato chiesto di condividere tali osservazioni con la CPDS ben prima della scadenza ministeriale del 31 dicembre.

Il percorso è stato attivato dal Presidio della Qualità che ha sollecitato i Corsi di Studio alla predisposizione dei rapporti di Riesame Ciclico in tempo utile perché fossero disponibili per le CEV. Il Format



e le linee guida per la compilazione sono stati verificati e aggiornati in modo da garantire che tutti i CdS avessero gli elementi di base necessari a portare a termine il lavoro richiesto.

Il Presidio della Qualità ha inoltre richiesto che i Rapporti di Riesame Ciclico (RRC) venissero pubblicati da ciascun Dipartimento sulle pagine web dedicate ai Corsi di Studio creando una pagina web dedicata ai RRC 2018 in cui rendere disponibile il quadro d'insieme dei documenti prodotti da tutti i CdS.

Anche in attuazione degli obiettivi previsti nel DPI 2018-2020 il Presidio della Qualità ha effettuato sui RRC pubblicati e ufficiali una verifica di conformità e feedback a campione rispetto al modello fornito.

Sulla base di questa analisi si sono evidenziati i seguenti punti di forza:

- I CdS hanno utilizzato il format riducendo al minimo la personalizzazione dei documenti;
- Ci sono diversi CdS che hanno evidenziato una buona capacità di sintesi con commenti analitici e indicazione di obiettivi misurabili;
- Il collegamento tra le azioni messe in atto con il precedente RRC, l'analisi dei dati e le azioni proposte in alcuni casi evidenzia un buono stato di maturità nell'autovalutazione dei CdS.

Di contro, i punti di debolezza più frequenti sono ascrivibili alle seguenti fattispecie:

- Sono ancora diffusi commenti prolissi;
- In pochi casi sono ancora presenti link non funzionanti o grossolani errori, come ad esempio commenti di revisione;
- Le sezioni C (Proposta azioni di miglioramento) sono spesso generiche e non indicano precisi obiettivi e target in modo da facilitare il monitoraggio e la verifica sul raggiungimento degli stessi;
- Non sono individuate modalità e tempi delle verifiche di efficacia delle azioni di miglioramento proposte.

Al termine della compilazione il Presidio della Qualità ha proceduto alla verifica dei commenti, in linea con l'obiettivo dedicato (AQ\_CDS\_03) ed ha verificato che il 77% delle SMA 2017 riporta un commento ai dati. A tale proposito è necessario ricordare che il commento è raccomandabile ma non obbligatorio, soprattutto in questo anno in cui i CdS hanno effettuato un riesame ciclico che prevede l'analisi dei dati con relativa analisi.

### **Relazioni Annuali delle Commissioni Paritetiche 2018**

Per la compilazione delle Relazioni annuali delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti (d'ora in avanti RACPDS e CPDS), per l'anno 2018 è stata realizzata una pagina web dedicata sulla quale sono state pubblicate:

- Nota del Presidio della Qualità (nota prot. n. 64454 del 17.09), recante prime indicazioni sulle Relazioni annuali delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti (RACPDS) 2018 con allegati;
- Estratto dalle Linee guida ANVUR riguardante le RACPDS;
- Format per le RACPDS con indicazioni e linee guida del Presidio della Qualità (mail del 21.11.2018);
- Scadenziario per la compilazione delle RACPDS 2018;

A queste indicazioni il Presidio della Qualità (mail del 21.07.2018) ha nuovamente ricordato che la RACPDS è documento fondamentale del processo di AQ e necessario per l'accreditamento periodico della Sede e dei Corsi di studio. Il Presidio della Qualità ha sempre fatto presente e ricordato che il rispetto del calendario delle scadenze interne indicate e l'adeguamento della Relazione annuale alle indicazioni fornite dal Presidio della Qualità rappresentano due obiettivi del DPI 2018-2020 la cui responsabilità è attribuita ai Direttori di Dipartimento / Presidenti di Scuola.

Come prassi il Presidio ha predisposto un calendario delle scadenze interne tale da permettere di svolgere l'attività programmata di consulenza e feedback sulle bozze delle Relazioni per quanti ne avessero fatto richiesta.

Le Commissioni dei Dipartimenti/Scuola che si sono avvalse della consulenza del Presidio della Qualità hanno adeguato le Relazioni alle indicazioni del Presidio e ne hanno trasmesso la versione definitiva entro il termine di scadenza ministeriale.

Il Presidio ha monitorato costantemente la ricezione di tutte le Relazioni ed ha provveduto alla raccolta dei link di pubblicazione riportati nella pagina web del Presidio della Qualità loro dedicata.

Una volta raccolte tutte le relazioni il Presidio della Qualità ha proceduto alla verifica della conformità rispetto al format come previsto dal relativo obiettivo.

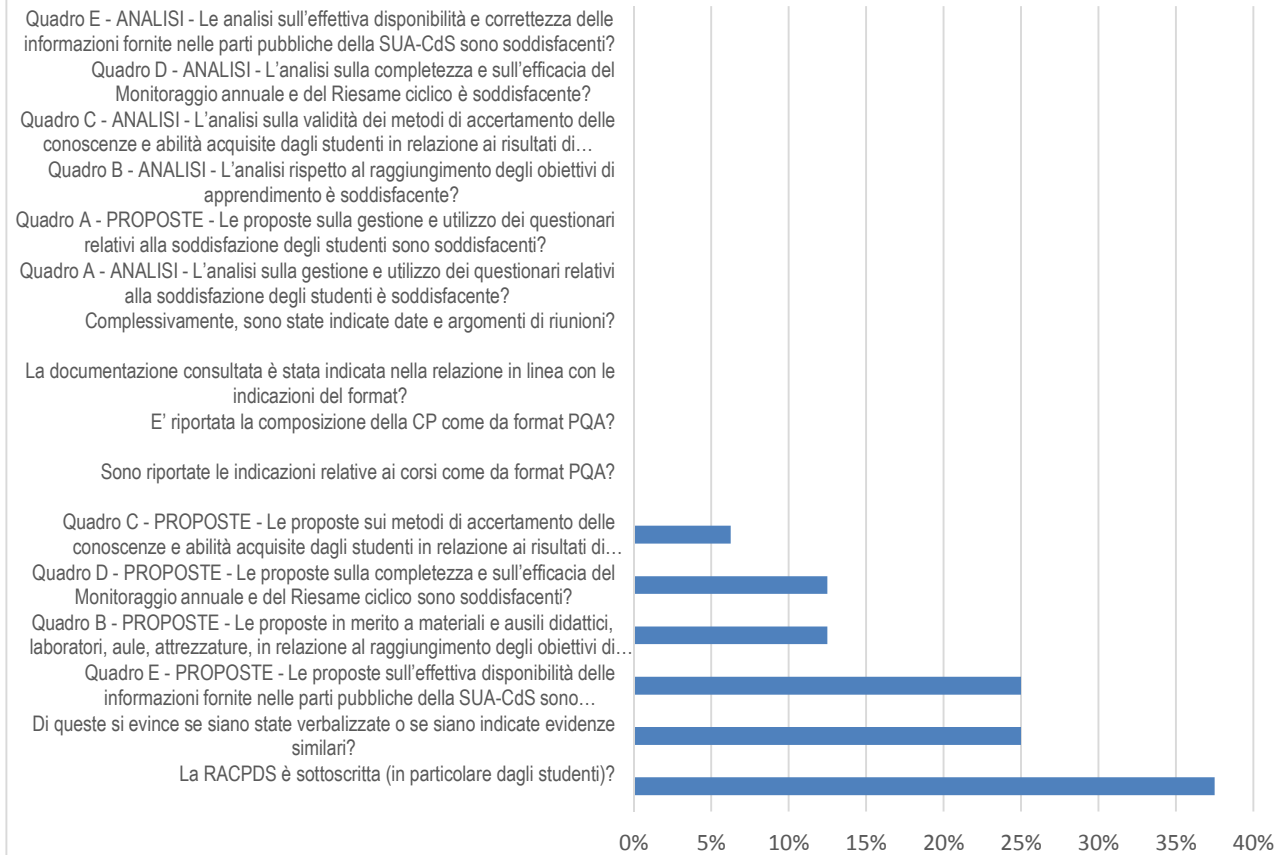
Dall'analisi si evincono alcuni aspetti, ed in particolare:

- La scadenza per la predisposizione delle relazioni viene rispettata dalla maggior parte delle Strutture anche se permane l'abitudine a concentrare il lavoro in prossimità delle scadenze;
- Alcune RACPDS offrono buoni spunti da diffondere per la redazione come ad esempio la sinteticità o l'utilizzo di una sorta di indice dei contenuti nella parte iniziale o l'impiego di link esterni per evitare la lunghezza dei commenti;
- Fermo restando la necessità di analizzare i dati, i commenti sono spesso ancora prolissi e mancano di sintesi;
- Spesso le RACPDS sembrano redatte a solo uso del personale interno, con termini tecnici e acronimi diffusi (e non spiegati) che rendono la lettura difficoltosa (i documenti di AQ dovrebbero essere sì tecnici, ma destinati anche a potenziali stakeholder);
- Tra le proposte di azioni correttive sono ancora presenti lamentele e speranze di interventi dell'Amministrazione centrale, in particolar modo sulle risorse disponibili. Anche il numero di azioni proposte è sempre piuttosto nutrito ed è difficile credere che possano essere attuate tutte nel corso di un anno;
- Il processo di verbalizzazione delle riunioni non è ancora diffuso. La percezione che verbalizzare è un'attività più burocratica che di AQ (tenere traccia di cosa e come si fa) sembra ancora diffusa.
- Ci sono ancora diverse RACPDS non sottoscritte dagli Studenti componenti della Commissione.

Di seguito una rappresentazione grafica delle aree sulle quali è stato fatto il monitoraggio e l'analisi delle RACPDS.

### Criticità rilevate dall'analisi di conformità delle RACPDS 2018 rispetto al format fornito dal PQA

(% di RACPDS in cui sono state rivate criticità rispetto al totale RACPDS)



#### Rilevazione dell'opinione di studenti e docenti

Il Presidio ha il compito di organizzare la rilevazione dell'opinione degli studenti e curarne la pubblicazione dei risultati. Il Presidio, quindi, definisce le finestre temporali all'interno delle quali i questionari sono messi a disposizione degli studenti, per la compilazione on line sulla piattaforma Esse3 che la lega alla prenotazione degli esami di profitto, ed al termine ne chiede la pubblicazione dei risultati.

Pertanto, il Presidio ha:

- avviato la Rilevazione dell'Opinione degli studenti e dei docenti per l'a.a. 2018-2019, con la nota prot. 71183 del 08.10.2018, rivolta a studenti e personale ed una locandina informativa da affiggere presso gli sportelli delle segreterie studenti e segreterie didattiche;
- chiesto la pubblicazione dei risultati dell'opinione studenti attraverso il sistema Vos (Prot. n. 70333 del 04.10.2018).

## La ricerca e terza missione UNIBA: azioni di supporto del Presidio della Qualità e monitoraggio dei processi (R4).

### 4.1 Ricerca, terza missione e internazionalizzazione

Ricordando che nel 2018 non è stata avviata la compilazione della SUA-RD, il Presidio ha focalizzato la sua attenzione sulla verifica dello stato della ricerca e terza missione, a livello di Ateneo e di Dipartimento anche in funzione della visita di accreditamento e della documentazione collegata.

A tale scopo il Presidio della Qualità ha:

- a livello di Ateneo, chiesto una relazione a ciascun Delegato del Rettore, in rapporto alla propria delega (vedi Tab. Attività), e invitato in audizione il Direttore della Direzione Ricerca, dott.ssa Rutigliani (riunione del 22.05.2018);
- sullo stato della ricerca dipartimentale, ascoltato i Referenti dei Dipartimenti nel corso degli incontri (vedi tab. attività) ed ha chiesto la verifica ed aggiornamento della documentazione di programmazione;
- ha favorito la realizzazione di una [pagina web](#) dedicata alla ricerca.

## Appendice

Relazione prof. Crescenzo su Sperimentazione ANVUR Nuove Schede di Rilevazione dell'Opinione degli Studenti.

## Nuove schede di rilevazione dell'opinione degli studenti Sperimentazione ANVUR giugno-settembre 2018

### Sintesi della sperimentazione di UNIBA

#### I. Premessa

La rilevazione delle opinioni di studenti, laureandi e laureati, come previsto dalla normativa vigente e dalle linee guida ANVUR sul sistema AVA 2.0, è uno dei processi integranti del sistema di autovalutazione dei Corsi di Studio

La necessità di disporre di buoni indicatori di monitoraggio e dati più affidabili per Corso di Studio, Classe di Laurea e Ateneo richiede di rendere sempre più uniformi le procedure adottate dai diversi Atenei per la rilevazione delle opinioni.

Con questi obiettivi l'ANVUR ha intrapreso un processo di revisione del sistema di rilevazione dell'opinione degli studenti che ha interessato principalmente l'aggiornamento dei contenuti e della struttura delle schede.

Le nuove schede, progettate mediante consultazioni di esperti della materia e condivise con diversi rappresentanti delle istituzioni universitarie, sono state sperimentate in quattro Atenei, eterogenei per tipologia e collocazione geografica:

- l'Università degli Studi di Milano Bicocca
- l'Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale
- l'Università degli Studi di Bari Aldo Moro
- l'Università Telematica UniNettuno.

#### II. La sperimentazione presso UNIBA

**I FASE:** L'Università di Bari ha partecipato, tramite il Presidio della Qualità, a tutte le fasi della sperimentazione, partendo dalla definizione del questionario fino alla somministrazione del questionario ad un gruppo selezionato di studenti.

Il Presidio della Qualità, oltre a promuovere la partecipazione dell'Ateneo al "Progetto ANVUR di pre-test delle nuove schede per la rilevazione delle opinioni degli studenti e dei laureandi su Insegnamenti e Corsi di Studio", ha collaborato attivamente alla sua realizzazione:

- costituendo un gruppo di lavoro composto: dai proff.ri Crescenzo, Sinisi e Pastore, dalle dott.sse Ceglie e Soleti e dai rappresentanti degli studenti Sig.ri Chiusano e Simeone;
- individuando le coorti degli studenti e dei laureandi che, in base alle direttive ANVUR, dovevano essere selezionati dagli "iscritti ad un Corso di Studio triennale e uno Magistrale, eterogenei dal punto di vista disciplinare, afferenti a diversi Dipartimenti e con almeno cento iscritti" Con queste premesse sono stati scelti il corso triennale classe L32 "Scienze della Natura" e il corso magistrale classe LM 78 "Progettazione delle politiche di inclusione sociale";
- Attivando un piano di comunicazione agli Organi di Governo, agli Uffici ed ai docenti e studenti dei due CdS selezionati;

**II FASE:** Dopo queste prime fasi, propedeutiche alla vera e propria fase sperimentale, il PQA ha ampliato il gruppo di lavoro, includendo i coordinatori ed i responsabili dell'U.O. dei CdS selezionati come di seguito elencati:

- Prof. Giuseppe Crescenzo, Coordinatore del Presidio della Qualità - Coordinatore del Gruppo e responsabile della sperimentazione
- Prof.ssa Serafina Pastore, Componente del PQA
- Prof.ssa Lucia Sinisi, Componente del PQA
- Dott.ssa Patrizia Soleti, Componente del PQA
- Prof.ssa Anna Paterno, Coordinatore del Consiglio interclasse Scienze Politiche
- Prof. Angelo Tursi, Coordinatore del Consiglio interclasse Scienze della natura e dell'ambiente
- Dott. Marco Di Sapia, Responsabile della U.O. Servizi generali, logistica e supporto informatico del Dipartimento di Scienze Politiche;
- Dott. Giorgio Ernesto Macchia, Responsabile della U.O. Didattica e servizi agli studenti del Dipartimento di Biologia
- Dott.ssa Nicoletta Racanelli, Responsabile della U.O. Didattica e servizi agli studenti del Dipartimento di Scienze Politiche
- Dott. Nicola Scorcia, U.O. Applicativi e banche dati di Ateneo della Sezione Centro Servizi Informatici, Direzione Affari Istituzionali
- Dott.ssa Maria Gabriella Falco, Referente per la U.O. di supporto al PQA, Sezione Supporto agli Organi di garanzia e Controllo, Direzione Affari Istituzionali

Il Gruppo di Lavoro ha da subito affrontato il problema di individuare la piattaforma informatica da utilizzare per la somministrazione dei questionari: ESSE3 o Lime Survey.

Le dott.sse Ceglie e Soleti hanno attentamente analizzato le due piattaforme per individuare la più fruibile e funzionale ed elencato i vantaggi e gli svantaggi:

	<b>Esse3</b>	<b>Lime Survey</b>
<b>Vantaggi</b>	collegarli direttamente alle Attività Didattiche (AD); collegarli alla prenotazione degli esami	più friendly da compilare per lo studente; permette l'eliminazione di domande superflue
<b>Svantaggi</b>	ripetizione per ciascun modulo delle domande sulla organizzazione didattica per le AD a moduli	renderlo obbligatorio; acquisire e gestire dati sulle AD e sugli studenti

A seguito di tale analisi, sentiti i referenti ANVUR del progetto, è stato deciso di utilizzare la piattaforma ESSE3 e di somministrare agli studenti dei corsi in sperimentazione entrambi i questionari (standard e nuovo).

Un altro aspetto, di non secondaria importanza, per la buona riuscita della sperimentazione è stato quello di assicurarsi la piena partecipazione degli studenti. A tale scopo è stata inviata una nota a firma congiunta del Coordinatore del Presidio e dei Coordinatori dei CdS (prot. n 43092 del 14.05.2018) per descrivere lo scopo, le modalità ed i tempi della sperimentazione. si riporta di seguito uno stralcio della nota:

*"...Cari studenti e studentesse,*

*la rilevazione della vostra opinione su didattica e servizi e l'attenzione prestata ai suoi risultati da parte degli Organi preposti è uno degli elementi fondamentali del processo di Assicurazione della Qualità. La consapevolezza della centralità del vostro ruolo nel processo di miglioramento, da parte degli Organi di Governo del nostro Ateneo, è il motivo dell'adesione dell'Università degli Studi di Bari alla sperimentazione per testare i nuovi questionari di rilevazione proposta dall'ANVUR, che si svolgerà nel periodo da giugno a settembre del c.a. La vostra attiva partecipazione è fondamentale per rendere le vostre opinioni utili al reale miglioramento della didattica.*

*Pertanto, vi chiediamo di partecipare a questa sperimentazione compilando entrambe le schede di rilevazione che troverete sul sistema ESSE3: il nuovo questionario di test denominato "Questionario opinione studenti ANVUR corsi sperimentali"; il questionario proposto normalmente dal sistema Esse3 al momento della prenotazione dell'esame.*

*Inoltre, potrete inviare commenti sulle domande contenute nel nuovo questionario o suggerirne altre, all'indirizzo di posta elettronica [opinione.studenti@uniba.it](mailto:opinione.studenti@uniba.it). Il Presidio della Qualità garantisce l'anonimato dei dati raccolti che saranno utilizzati ai soli fini della sperimentazione ANVUR...."*

Per rendere disponibili tutte le informazioni sul progetto è stata anche predisposta una pagina del sito del Presidio interamente dedicata alla sperimentazione <https://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/op-stud>

**III FASE:** La sperimentazione è stata condotta nel periodo compreso tra il 14 giugno e fine settembre 2018. Il nuovo questionario è stato inserito sulla piattaforma ESSE3 in aggiunta alla compilazione del questionario tradizionale. Per la sua compilazione è stata adottata la medesima procedura del questionario tradizionale, cioè hanno potuto compilare il questionario solo gli studenti in corso obbligatoriamente per la prenotazione degli esami.

Nel periodo sperimentale sono stati effettuati due monitoraggi per valutare l'effettiva partecipazione:

- ✓ il primo in data 07.06.2018, a seguito del quale, vista l'esiguità dei risultati, nella riunione del 10.07.2018 si è deciso di proseguire il monitoraggio. Inoltre, è stato chiesto informalmente ai Coordinatori e al personale dei CdS di sollecitare gli studenti a rispondere.
- ✓ il secondo in data 08.08.2018 in cui è stato effettuato anche un confronto fra il numero di questionari nuovi e il numero questionari standard (relativi al II semestre).

I risultati dell'intera sperimentazione sono stati pubblicati nella relazione, curata da ANVUR, "Sperimentazione del nuovo sistema di rilevazione delle opinioni di studenti e laureandi – 2018" alla quale si rimanda.

## **II. Osservazioni sulla sperimentazione**

Durante la sperimentazione sono state evidenziate delle criticità alcune delle quali, di natura squisitamente tecniche, risolte *in itinere* grazie anche alla costante interlocuzione con la dott.ssa Annalisa Di Benedetto, referente ANVUR del progetto. Altre sono state raccolte mediante interviste ai coordinatori ed ai Responsabili dell'U.O. dei CdS selezionati, che a loro volta le hanno raccolte dagli studenti che hanno compilato la scheda. Di seguito si riporta una sintesi delle principali segnalazioni raccolte:

### **Scheda 1 - Insegnamenti**



- La formulazione degli item dovrebbe essere più semplice e chiara possibile, evitando elementi di ambiguità. In particolare:
  - L'11 è difficile da comprendere per gli studenti che frequentano il primo semestre del primo anno di corso e in ogni caso la sua formulazione risulta di non immediata comprensione e dovrebbe essere rimodulata. Potrebbe essere anche eliminato dalla scheda 1, lasciandolo nella sola Scheda 2, dove risulta più calzante e semplice da interpretare.
  - Nell'12 l'uso del riferimento ai CFU potrebbe non essere direttamente comprensibile per gli studenti che, soprattutto al primo anno, sono abituati ad un'organizzazione espressa in ore di lezioni.
  - L'13 potrebbe essere formulato in modo più semplice, come per esempio: "Le informazioni relative all'insegnamento sono disponibili e aggiornate (ad esempio sul sito web del CdS)"
  - L'111 si riferisce alla disponibilità di un generico "materiale didattico" che però potrebbe essere di natura molto diversa, a secondo del CdS e dell'insegnamento. Sarebbe utile chiarire se la "disponibilità" deve essere assicurata nella sede del CdS o per lo studio a casa.
  - L'112 può essere eliminato come suggerito nel report, è difficile da interpretare correttamente e potrebbe risultare poco affidabile.
- La compilazione di un'unica scheda per gli insegnamenti che comprendono più moduli didattici integrati affidati a più docenti potrebbe risultare poco affidabile ed imprecisa.
- la compilazione della scheda dovrebbe essere sganciata dal momento della prenotazione dell'esame che, oltre a determinare un ritardo sulla disponibilità delle opinioni, produce un atteggiamento distaccato da parte degli studenti che percepiscono la scheda come adempimento per la prenotazione agli esami. Sarebbe necessario raccogliere le opinioni degli studenti entro la durata del corso, organizzando in aula un momento per la compilazione, anche mediante smartphone, in assenza del titolare dell'insegnamento, curata direttamente da un referente (manager didattico, responsabile AQ, presidente del CdS...) che ne promuova la compilazione e sensibilizzi gli studenti.

### **Scheda 2 - CdS**

- Considerata la convergenza mostrata nella sperimentazione, anziché predisporre l'acquisizione dei microdati per le schede insegnamento, potrebbe essere più semplice lasciare la sezione Didattica nelle schede sui CdS ed acquisire direttamente i dati ad essa relativi. In questo caso la formulazione andrebbe rivista come suggerito per la scheda 1.