

---

**PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEEO**

**Relazione attività**  
*Giugno 2013-Marzo 2014*

---

## Sommario

INTRODUZIONE.....	3
1. IL QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO .....	4
1.1 Accreditamento e valutazione .....	4
1.2 Il DM 1059/2013.....	4
1.3 Il sistema AVA verso la messa a regime .....	6
2. IL SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ NELL'ATENEO BARESE: ATTORI COINVOLTI E PROCESSI DECISIONALI.....	8
2.1 - Il Presidio della Qualità.....	8
2.2 - Le Commissioni Paritetiche.....	9
2.3 - La rilevazione delle Opinioni di Studenti e Docenti.....	10
2.4 - Il Piano Strategico 2014-16 .....	10
3. IL PROCESSO AVA .....	10
3.1 - Il Rapporto del Riesame.....	11
3.2 La Scheda Unica Annuale SUA-CdS .....	12
3.3 La Scheda Unica Annuale SUA-RD .....	14
3.4 Le Commissioni Paritetiche .....	14
3.5 LA RILEVAZIONE SULL'OPINIONE DEGLI STUDENTI.....	15
3.6 La Rilevazione sull'Opinione dei Docenti .....	17
3.7 Verso l'Accreditamento Periodico: Il Diploma Supplement (DS).....	18
4. IL PRESIDIO DELLA QUALITÀ: MODALITÀ ORGANIZZATIVE, COMUNICATIVE E RELAZIONALI .....	18
4.1 Le Attività di Organizzazione .....	19
4.2 Le attività di Informazione e Comunicazione .....	22
4.3 La Documentazione Prodotta.....	22
4.4 Interazioni e Relazioni fra i diversi Organi per l'Assicurazione della Qualità.....	24
5. CONSIDERAZIONI FINALI: PUNTI DI FORZA, CRITICITÀ RILEVATE, IDEE PER MIGLIORARE .....	25
Funzionamento del Presidio .....	26
Normativa.....	26
UNIBA e Assicurazione della Qualità .....	26
6. ALLEGATI .....	28

## INTRODUZIONE

Questa relazione, che esamina il periodo dal giugno 2013 al marzo 2014, fa seguito alla precedente relativa ad un periodo più breve, gennaio-maggio 2013. Il proposito del Presidio della Qualità è di avviarsi, per relazionare sulla propria attività, verso una scadenza annuale.

La relazione prende, prima di tutto, in considerazione l'evoluzione del **quadro normativo** di riferimento per l'Assicurazione della Qualità (AQ). In particolare si prendono in esame il DM 1059 della fine 2013 e gli sviluppi del sistema AVA, i quali mettono a regime alcuni processi ancora allo stato sperimentale nel 2013, mentre affrontano anche nuovi aspetti dell'AQ, come i dottorati e la ricerca.

Successivamente si affronta **il contesto della nostra Università** ed il suo progressivo adeguamento alla nuova realtà disegnata dalla Legge 240 e dai provvedimenti ad essa conseguenti. Questo processo, per alcuni aspetti non ancora concluso, ha previsto una fase di adeguamento al nuovo Statuto e al nuovo assetto istituzionale, con particolare attenzione ai nuovi ruoli assegnati ai dipartimenti. Per questo motivo particolare rilievo è stato dato alle Commissioni Paritetiche. Altro momento importante è stato costituito dal passaggio innovativo alla rilevazione telematica delle opinioni di studenti e docenti sulla didattica. Si è ritenuto anche meritevole di menzione in una relazione relativa all'AQ, l'approvazione del Piano Strategico 2014-16, nel quale la nostra Università, per la prima volta, esprime in un documento ufficiale le sue scelte politiche su didattica, ricerca e governo, ponendosi obiettivi chiari e verificabili nel medio periodo.

Nel 3° capitolo sono presi in rassegna i vari **processi collegati all'AQ** nei quali il Presidio è stato coinvolto, ma anche le scadenze che si prospettano nei prossimi mesi.

Un altro capitolo è dedicato ad un **bilancio del Presidio** stesso per quanto attiene aspetti organizzativi, comunicativi e azioni future.

Completano la relazione alcune considerazioni finali, le quali costituiscono, anche, elementi sui quali individuare obiettivi ed azioni future.

---

**Elementi aggiuntivi sull'organizzazione dell'Assicurazione della Qualità a livello di Ateneo possono essere reperiti presso le pagine web del Presidio all'interno del Portale UNIBA:**

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

# 1. IL QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

## 1.1 Accreditamento e valutazione

L'introduzione in Italia di un sistema autorizzativo per l'offerta formativa delle università risale al DM 544 del 2007 nel quale, seguendo le indicazioni del CNVSU, si individuano degli indicatori, la sussistenza dei quali è verificata dai Nuclei di Valutazione.

Tra questi indicatori vi sono, per la prima volta, quelli di Assicurazione della Qualità, relativi alla qualità, efficienza ed efficacia dei corsi di studio, uno dei quali è "l'adozione di un Presidio d'Ateneo, volto ad assicurare la qualità dei processi formativi, riconosciuto dal CNVSU" (Allegato A del DM). Il quadro completo dei requisiti necessari per l'attivazione annuale dell'offerta formativa considerati dal DM 544/2007 è il seguente:

- a) i requisiti di trasparenza e le condizioni necessarie per una corretta comunicazione rivolta agli studenti e a tutti i soggetti interessati relativamente alle caratteristiche dei corsi di studio attivati;
- b) i requisiti per la assicurazione della qualità dei processi formativi;
- c) i requisiti di strutture e di docenza di ruolo che devono essere disponibili per sostenere i corsi e il grado di copertura necessario relativamente ai settori scientifico-disciplinari che li caratterizzano;
- d) le regole dimensionali relative agli studenti sostenibili per ciascun corso di studio.

Con l'intervento normativo successivo, il DM 17 del 2010, il quadro di riferimento per l'offerta formativa delle università varia di poco.

Il passaggio all'attuale sistema di Accreditamento e di Valutazione Periodica avviene con l'attribuzione di competenze all'ANVUR, DPR 76/2010, e la Legge 240/2010 (art.4 c. 3). Esso viene messo in opera dai successivi interventi normativi da essa previsti: DLgs 19/2012, DM 47/2013 e, infine, DM 1059/2013.

A seguito di questi provvedimenti il sistema autorizzativo si complica, articolandosi in un Accreditamento iniziale, un'autorizzazione basata sul soddisfacimento di requisiti numerici verificato dall'ANVUR, e un Accreditamento Periodico, nel quale la conferma dell'autorizzazione avviene ancora su indicatori quantitativi oltre ad una valutazione con visite in loco di commissioni di esperti. Fra i requisiti verificati in questa fase, l'esistenza di un sistema di Assicurazione della Qualità interno, basato sull'Autovalutazione.

All'Accreditamento si aggiunge la Valutazione Periodica. Accreditamento Periodico e Valutazione Periodica tengono conto anche di indicatori relativi alla Ricerca Scientifica.

## 1.2 Il DM 1059/2013

In particolare il DM 1059 del 23/12/2013 ha tenuto conto della situazione di difficoltà in cui versa il Sistema Universitario Italiano sia sul piano finanziario che su quello delle risorse umane, attenuando i requisiti necessari, con integrazioni e modifiche rispetto a quanto previsto dal DM 47/2013. Per la precisione:

- per l'accREDITamento iniziale delle università viene eliminato il rispetto dell'indicatore di sostenibilità della didattica, DID. La verifica del DID diventa un requisito per l'AQ (relativo quindi all'AccREDITamento Periodico);
- per i CdS delle professioni sanitarie su sedi decentrate non sono più richiesti i requisiti di docenza a regime per l'accREDITamento iniziale;
- i CdS di nuova attivazione in sedi preesistenti non sono più sottoposti a verifica dei requisiti di

- docenza a regime;
- soppresso il comma 12 dell'art. 4 relativo ai CdS degli Atenei statali con doppio titolo/titolo congiunto con università straniere e ai CdS integralmente erogati in lingua straniera (la trattazione di questo tema viene rinviata all'allegato A, al punto relativo alle Caratteristiche dei docenti di riferimento, nel quale si rimanda a successivi provvedimenti ministeriali per definire ulteriormente la platea dei corsi di studio considerati "internazionali");
- gli Atenei non sono più tenuti a non modificare dall'A.A. 2014-15 fino all'A.A. 2016-17 gli insegnamenti inseriti nel Regolamento Didattico del Corso di studio, proposti per coorte nella sezione Offerta programmata della SUA;
- non è più prevista la richiesta dei requisiti di docenza a regime in caso di modifiche del Regolamento didattico del Corso di studio;
- è prorogato all'A.A. 2014/15 incluso quanto previsto dal comma 1, art. 9, lettera d) del DM 47/2013. I corsi di laurea ad accesso programmato nazionale che prevedono una prova d'accesso con scadenze anticipate rispetto ai termini previsti per la chiusura della scheda SUA-CdS, ottengono l'accreditamento iniziale sulla base del soddisfacimento dei soli requisiti di docenza di cui all'allegato A.

Restano invariati gli allegati D, E, F, mentre numerose sono le modifiche relative agli allegati A, B e C.

### **Allegato A. lettera b) Requisiti di docenza**

- Il numero minimo di docenti di riferimento è lo stesso per le università statali e non statali.
- I requisiti a regime sono inferiori rispetto al DM 47 (9 docenti invece di 12 per un CdL, 6 invece di 8 per un CdLM, etc.), ma anticipati e con un numero di professori maggiore.
- I requisiti sono differenziati per i corsi già accreditati e per quelli di nuova attivazione. La differenza riguarda gli A.A. 2014-15 e 2015-16, ma è assente nella situazione a regime.

Viene introdotta una nuova categoria di CdS, che comprende i Corsi di Laurea magistrale a ciclo unico in Scienze della Formazione Primaria, Conservazione e Restauro dei Beni Culturali, con requisiti meno stringenti e per i quali sarà necessario prevedere in aggiunta almeno 2/4/5 (a seconda dell'anno di attivazione) figure specialistiche del settore, da intendersi come "docenza di ruolo o a contratto affidata a figure con specifica professionalità e competenza secondo quanto definito dall'ANVUR e impiegate prevalentemente nelle attività formative caratterizzanti il corso di studi".

Tra le tipologie di docenti di riferimento sono introdotti, esclusivamente fino all'A.A. 2015/16, i contratti attribuiti ai sensi dell'articolo 1, comma 12 della Legge 230/05 (posti di professore straordinario da coprire mediante conferimento di incarichi della durata massima di tre anni, rinnovabili sulla base di una nuova convenzione, a coloro che hanno conseguito l'idoneità per la fascia dei professori ordinari, o a soggetti in possesso di elevata qualificazione scientifica e professionale sulla base di convenzioni con imprese o fondazioni, o con altri soggetti pubblici o privati, che prevedano anche l'istituzione temporanea, per periodi non superiori a sei anni, con oneri finanziari a carico dei medesimi soggetti).

Per quanto riguarda l'**ISEF**, esso viene calcolato sulla base della situazione al 31/12 dell'anno precedente.

**Nel caso di ISEF ≤ 1** possono essere presentate domande di accreditamento di nuovi CdS se non si determina aumento del numero complessivo di CdS; qualora si determini un aumento del numero di CdS, questo deve essere contenuto entro il 2% (arrotondato all'intero superiore) e comporta il soddisfacimento dei requisiti di docenza a regime per tutti i CdS.

**Nel caso di ISEF > 1** possono essere presentate domande di accreditamento di nuovi CdS ove l'incremento del numero complessivo di CdS resti contenuto entro il 2%; qualora si determini un aumento del numero di CdS superiore al 2%, devono essere soddisfatti i requisiti di docenza a regime per tutti i CdS.

### **Allegato B - Requisiti di accreditamento delle sedi**

L'allegato B resta immutato, salvo, come si è già detto, il fatto che il rispetto dell'indicatore DID diventa un requisito di AQ e, di conseguenza, è spostato nell'allegato C.

### **Allegato C – Requisiti di Assicurazione della Qualità**

Viene precisato che i punti critici di controllo, le precise modalità di verifica dei Requisiti per l'AQ e i criteri e le procedure dell'allocazione degli Atenei nei quattro livelli previsti dall'art.3 comma 6 del DM47, cioè

- a) Pienamente positivo
- b) Soddisfacente
- c) Condizionato
- d) Insoddisfacente

verranno identificati con delibere specifiche dell'ANVUR.

Ai requisiti per l'AQ, da verificare in occasione dell'Accreditamento Periodico, già presenti nel DM47/2013, sono aggiunti due requisiti:

#### **AQ6 - Valutazione della Ricerca nell'ambito del sistema di Assicurazione della Qualità**

- L'ateneo stabilisce, dichiara ed effettivamente persegue adeguate politiche volte a realizzare la propria visione della qualità della ricerca;
- L'ateneo sa in che misura le proprie politiche della ricerca sono effettivamente realizzate dai dipartimenti e dalle strutture di ricerca;
- L'ateneo chiede e attua politiche e azioni verso i dipartimenti e le strutture di ricerca finalizzate al miglioramento continuo della qualità della ricerca, puntando verso risultati di sempre maggior valore.

#### **AQ7 - La sostenibilità della didattica (esclusivamente per le Università Statali)**

Si tratta, come già detto, del DID. Le modalità di calcolo sono invariate, compreso l'uso del fattore correttivo *kr* in funzione della valutazione della qualità della ricerca. A tale proposito verranno utilizzati i risultati della VQR riferiti alle varie aree o dipartimenti.

## **1.3 Il sistema AVA verso la messa a regime**

Nel periodo considerato ai fini di questa relazione le scadenze dell'Assicurazione della Qualità tendono a stabilizzarsi e diventare prassi normale delle Università. L'Accreditamento Periodico, previsto inizialmente per fine 2013 e poi rinviato alla primavera del 2014, probabilmente slitterà ancora, ma se ne chiariscono gli elementi documentali e se ne consente la predisposizione alle università.

### **Il Rapporto Annuale del Riesame (RAR)**

Il primo RAR era stato richiesto con scadenza 28 febbraio 2013. La scadenza fu poi rinviata al 29/3 con l'obbligo di presentare una prima versione entro il 10 marzo. Per il secondo Rapporto l'ANVUR, tenendo conto delle differenti richieste provenienti dalle università, lascia libertà di decidere la data di consegna dei Rapporti all'interno di una finestra temporale compresa tra il 30/11/2013 e il 31/01/2014.

L'ANVUR, inoltre, propone due modelli differenziati per il Riesame Annuale e quello Ciclico (RRC). Quest'ultimo è rivolto alla progettazione dei Corsi di Studio ed esamina il rapporto tra domanda di formazione esterna, obiettivi formativi specifici del CdS e risultati di apprendimento attesi.

Nel documento in allegato ANVUR si chiarisce che l'elaborazione dell'RRC *“è facoltativa ed è chiaramente conseguente alla necessità individuata in uno specifico Corso di Studio di effettuare analisi e riflessioni più approfondite che porteranno ad una riprogettazione del Corso di Studio.”* Inoltre, *“Il*

*documento (RRC) viene redatto tipicamente a intervalli di più anni, in funzione della durata del Corso di Studio e della periodicità dell'accreditamento e comunque in preparazione di una visita di accreditamento periodico".*

L'Accreditamento Periodico, previsto inizialmente per fine 2013 e poi rinviato alla primavera del 2014, probabilmente slitterà ancora, ma se ne chiariscono gli elementi documentali e se ne consente la predisposizione alle università.

A proposito degli RdR va sottolineato che nel Convegno del 29 gennaio 2014, organizzato dal Coordinamento Nazionale dei Nuclei di Valutazione (CONVUI) e dal Coordinamento Nazionale dei Presidi di Qualità (CONPAQ), dal titolo "Linee Guida per la definizione del ruolo e delle competenze del Nucleo di Valutazione e del Presidio della Qualità di Ateneo" è emerso che il Presidio della Qualità di Ateneo ed il Nucleo di Valutazione di Ateneo hanno un terreno comune: le iniziative di miglioramento. Nelle linee guida è esplicitato, rispetto a questa attività, che l'ottica del Presidio della Qualità di Ateneo è la promozione del miglioramento e che il ruolo del Nucleo di Valutazione di Ateneo si dovrebbe sostanziare nella valutazione dei risultati.

### **La Relazione delle Commissioni Paritetiche**

Le Commissioni Paritetiche redigono la prima Relazione annuale con scadenza 31 dicembre. La data è fissata e cade all'interno della finestra temporale prevista per la scadenza del Rapporto del Riesame. Questo pone qualche problema interpretativo riguardo alle cadenze dell'Autovalutazione, cioè se sia l'organo collegiale del Corso di Studio a dover tener conto nel Rapporto del Riesame di quanto riportato nella Relazione della Commissione Paritetica, ovvero il contrario.

### **L'Accreditamento dei Dottorati**

Anche se non di competenza del Presidio della Qualità, vale la pena citare un altro elemento dell'Assicurazione della Qualità che viene a compimento nel 2014: è l'Accreditamento dei Dottorati di Ricerca. Esso è stato avviato in via sperimentale nel 2013 su un campione di dottorati e, a seguito di una consultazione del mondo universitario, ANVUR e MIUR hanno fissato in Linee Guida dei criteri meno stringenti rispetto alla prima versione. Inoltre sono resi pubblici i risultati di una simulazione dei criteri di accreditamento riguardanti i Collegi dei Docenti sui Dottorati proposti nel 2013.

### **La scheda SUA-RD**

La compilazione da parte dei Dipartimenti è rinviata di un anno, alla fine del 2014. Anche in questo caso vi è stata una consultazione del sistema universitario e nel periodo maggio - giugno è prevista una sperimentazione.



## **2. IL SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ NELL'ATENEO BARESE: ATTORI COINVOLTI E PROCESSI DECISIONALI**

Nel periodo considerato, nell'Università di Bari si procede a completare gli organismi previsti dallo Statuto e dal Regolamento Didattico. Alcune decisioni importanti riguardano il sistema di rilevazione delle opinioni degli studenti. Inoltre viene approvato un Piano Strategico per il periodo 2013-15, comprendente alcuni elementi rilevanti che riguardano il sistema di Assicurazione della Qualità.

### **2.1 - Il Presidio della Qualità**

Come è noto il Presidio della Qualità di Ateneo, per motivi temporali, non ha una sua definizione all'interno dello Statuto; è l'art. 38 del Regolamento Didattico a definirne composizione e compiti. Sulla base di esso si è proceduto a completare e a modificare la sua costituzione, anche a seguito del rinnovo della carica di Rettore.

Il Presidio della Qualità di Ateneo è composto da un Polo Centrale e da cinque Presidi di Macro Area. La composizione alla data del 31 marzo 2014 del **Polo Centrale** risulta essere la seguente:

#### **Componenti di nomina rettorale:**

*Professori Leonardo Angelini (coordinatore), Giuseppe Crescenzo, Loredana Perla.*

#### **Componenti indicati dal Senato Accademico (referenti di Macroarea):**

*MACROAREA 1 scientifica tecnologica: prof.ssa Maria Costabile;*

*MACROAREA 2 scienze biologiche, agrarie, e veterinarie: prof. Giuseppe De Mastro;*

*MACROAREA 3 scienze mediche: prof. Eugenio Maiorano;*

*MACROAREA 4 scienze umanistiche: prof. Giuseppe Elia;*

*MACROAREA 5 scienze giuridiche ed economiche: prof. Antonio Iannarelli.*

#### **Componenti indicati dal Direttore Generale:**

*Dottori Massimo Iaquinta, Giorgio Ernesto Macchia, Luigia Mincuzzi.*

#### **Componenti indicati dal Consiglio degli Studenti:**

*Sig.ri Aldo Campanelli, Gaetano Scianatico*

*Assicurano il supporto alle attività del Presidio della Qualità di Ateneo l'Area Percorsi di Qualità del Dipartimento Risorse Umane e Organizzazione, la dott.ssa Paola Amati per la Macro Area per la Didattica del Dipartimento per la Ricerca, la Didattica e le Relazioni esterne, e il personale del Centro Servizi Informatici individuato volta per volta dal Presidente del CSI prof. Giovanni Pani.*

**I Presidi di Macro Area** sono nominati dal Senato Accademico, per quanto riguarda la componente docente, e dal Direttore Generale, per quanto riguarda la componente tecnico amministrativa. La loro composizione attuale risulta essere la seguente (vedi Decreto Rettoriale riepilogativo n. 313 del 31/01/2014) :

- *MACROAREA 1 Scientifica tecnologica: prof. Luciano Lopez e prof. Francesco Berardi, dott.sse Vittoria Girardi e Lucia Gianceselli, sig.ri Ilenia Annunziata Ritacco e Gianmarco Ferrante;*
- *MACROAREA 2 Scienze biologiche, agrarie e veterinarie: prof.ssa Maria Tempesta e prof.ssa Nicoletta Archidiacono, dottori Fara Martinelli e Cesario Andrea, sig.ri Vincenzo Stefano Bellomo e Marina Sciarra;*
- *MACROAREA 3 Scienze mediche: prof. Fiorenzo Iannone e prof.ssa Isabella Simone, sig.ri Anna Giberna e Giuseppe Palella, sig.ri Vincenzo Venerito e Claudio Cafagno;*



- *MACROAREA 4 Scienze umanistiche: prof.ssa Elisabetta Todisco e prof. Giuseppe Moro, dott.ssa Chiara Sasanelli e sig.ra Maria Teresa Scagliuso, sig.ri Katia Damiani<sup>1</sup> e Brunilde Muco;*
- *MACROAREA 5 Scienze giuridiche ed economiche: prof. Antonio Incampo e prof. Nicola Coniglio, sig.ri Giuseppe Accettura e Lucrezia Iurlo, sig.ri Matteo Cassano e Silvio Giannini.*

L'unica variazione da segnalare, avvenuta all'interno del periodo in esame, è la sostituzione di due componenti di nomina rettorale, Proff. Marie Therese Jacquet e Luigi Palmieri, con i proff. Giuseppe Crescenzo e Loredana Perla e di un componente indicato dal Direttore Generale, dott.ssa Angela Maria D'Ugento con la dott.ssa Luigia Mincuzzi.

## 2.2 - Le Commissioni Paritetiche

Il periodo esaminato ha visto la costruzione di un tassello importante per il sistema di AQ di Ateneo: le Commissioni Paritetiche.

Ad esse competono funzioni di valutazione e indirizzo verso il miglioramento. In base allo Statuto e al Regolamento Didattico, la Commissione Paritetica ha il compito di:

- a) monitorare l'offerta formativa e le modalità di erogazione della didattica e di tutte le attività connesse, nonché la qualità dei servizi agli studenti;
- b) formulare pareri per l'individuazione di indicatori per la valutazione dei risultati dell'attività didattica e di servizio agli studenti;
- c) formulare pareri alla Scuola/Facoltà sull'istituzione, attivazione, disattivazione, soppressione e modifica di Corsi di studio, sulla revisione degli ordinamenti didattici e dei regolamenti dei singoli Corsi di studio.

Come previsto dalla L. 240/2010 le Commissioni sono insediate nei Dipartimenti, a meno che essi siano coordinati, per quanto riguarda l'attività formativa (e, nel caso delle Scienze Mediche, dell'assistenza sanitaria), in strutture di raccordo, le Scuole.

Nell'Università di Bari esiste attualmente soltanto la Scuola di Medicina, che coordina quattro Dipartimenti, mentre è stata istituita, ma è ancora in fase di formazione, la Scuola di Scienze e Tecnologie. La fase di costituzione delle CP ha riguardato quindi 20 dei 24 Dipartimenti esistenti e una Scuola. Entro il mese di dicembre del 2013 tutti i Dipartimenti e le strutture di riferimento hanno nominato le Commissioni Paritetiche (regolate, a livello locale, a livello statutario dall'art 50, comma 8, dall'art. 53, comma 8, 9 e 10 e, limitatamente per la Scuola di Medicina, dall'art. 54 comma 11 e 12).

Considerando l'importanza dell'operato delle Commissioni Paritetiche (chiamate a monitorare l'offerta formativa in generale (lettera a, comma 2, art 15 RD), a esprimere una serie di pareri (lettere b, c, d, e, f, comma 2 dell'art 15 RD), ma soprattutto a redigere una relazione annuale ai fini del miglioramento della qualità e dell'efficacia delle strutture didattiche (art 13, DM 19/2012), il Presidio ha ritenuto opportuno elaborare un apposito documento (Allegato 1) "*Le Commissioni Paritetiche; istituzione, composizione e ruolo*", che analizza alcuni aspetti significativi soprattutto in merito alla composizione e organizzazione, relazione che vuole rappresentare un elemento propulsivo al miglioramento. Rimandiamo pertanto a questa relazione per una visione più completa della problematica, sia per quanto riguarda la costituzione che il contenuto delle relazioni redatte entro la prevista scadenza del 31 dicembre 2013 dalle Commissioni.

Qualche difficoltà nella costituzione delle CP è derivata da una sottovalutazione del ruolo da esse giocate nell'AQ e da problemi di normativa: da un lato il meccanismo di nomina prevede la presenza di un rappresentante degli studenti, appartenente agli Organi Didattici Collegiali, per ciascun Corso di Studio, dall'altro il meccanismo elettorale delle rappresentanze studentesche, basato su liste, non assicura l'elezione di rappresentanti appartenenti a tutti i CdS.

Malgrado queste problematiche, le Commissioni Paritetiche di Dipartimento e di Scuola hanno trasmesso entro la data prevista le loro relazioni, che sono state caricate sul sito CINECA e inviate al Nucleo di Valutazione, al Senato e al Consiglio degli Studenti.

---

<sup>1</sup> Si segnala che la Sig.ra Katia Damiani ha rassegnato le dimissioni da tale incarico in data 4 marzo 2014 con nota prot. n. 16106. Al momento non si ha notizia su eventuali sostituzioni.

Il Presidio della Qualità ha avuto un ruolo molto attivo in tutta la fase di costituzione delle Commissioni Paritetiche, fase della quale parleremo più in dettaglio nel seguito.

## **2.3 - La rilevazione delle Opinioni di Studenti e Docenti**

Nell'ambito delle competenze assegnate dal MIUR, l'ANVUR in data 17 settembre 2013 pubblica il documento "Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'A.A. 2013-2014" nel quale sono contenute indicazioni nella fase transitoria: questionari da utilizzare, tempistica e modalità delle rilevazioni.

Elementi importanti di questo documento sono la richiesta che la compilazione sia obbligatoria e che essa possa essere effettuata in modalità online. Su quest'ultimo aspetto era già stata presa una decisione, comunicata in data 30 maggio 2013 dal Rettore e dal Direttore Generale al Nucleo di Valutazione.

Inizialmente sorgono dei dubbi su quale organismo debba essere il soggetto responsabile del processo di rilevazione e la questione viene posta all'ordine del giorno della seduta del Senato Accademico del 22 ottobre 2013.

La delibera (Allegato 2) indica nel Presidio della Qualità il soggetto della organizzazione e del monitoraggio della rilevazione, mentre il Nucleo di Valutazione, in base ai compiti attribuitigli per legge, ne valuterà gli esiti nell'apposita relazione annuale da inviare all'ANVUR (questa scelta ha avuto un'autorevole conferma nelle "Linee Guida per la definizione del ruolo e delle competenze del Nucleo di Valutazione e del Presidio della Qualità di Ateneo" del CONVUI-CONPAQ).

Inoltre, ribadito che la rilevazione sarà effettuata in modalità online, si delibera che essa sarà obbligatoria, anche se sarà possibile la compilazione in bianco.

## **2.4 - Il Piano Strategico 2014-16**

Con la stesura del Piano Strategico 2014-16, approvato da Senato Accademico e Consiglio di Amministrazione, rispettivamente nelle sedute del 3 e del 4 marzo 2014, l'ateneo barese intende fissare in un documento condiviso dagli Organi di Governo le linee di sviluppo a medio termine, delineando politiche, obiettivi ed indicatori per il monitoraggio.

Si tratta di una scelta importante con la quale l'Università di Bari si posiziona positivamente rispetto ad alcuni requisiti di Assicurazione della Qualità.

È all'interno di scelte politiche generali che viene infatti richiesto di motivare l'istituzione di nuovi corsi di studio e la presenza di tali scelte nella didattica e nella ricerca è requisito per l'Accreditamento Periodico delle sedi e dei corsi di studio.

Per quanto riguarda l'Assicurazione della Qualità sottolineiamo la presenza nel Piano Strategico degli obiettivi:

- Sistemazione degli organismi coinvolti nell'Assicurazione della Qualità: Presidio, Commissioni Paritetiche, Gruppi di AQ
- Preparazione dell'Accreditamento Periodico della Sede e dei Corsi di Studio
- Individuazione ed attuazione di linee di azione alla luce degli esiti dell'AQ.

## **3. IL PROCESSO AVA**

Descriviamo qui brevemente le azioni del Presidio della Qualità relative al periodo giugno 2013 - marzo 2014, riportando anche sinteticamente quanto attuato nel periodo precedente, descritto puntualmente nella relazione gennaio-maggio 2013. Molte di queste azioni non sono prescrittive, ma il PQA ritiene di poter contribuire al miglioramento del processo fornendo agli attori dell'AQ feedback, indicazioni utili e valore aggiunto.

### 3.1 - Il Rapporto del Riesame

A questo riguardo possiamo individuare due fasi distinte: la prima nella quale il Presidio si è dedicato ad un lavoro di analisi e valutazione dei Rapporti del Riesame di marzo 2013, mentre la seconda è consistita, prioritariamente, in azione di supporto per la compilazione dei Rapporti del 2014.

**La valutazione degli RdR 2012-13.** Il periodo giugno - novembre 2013 è stato dedicato all'attività relativa alla valutazione degli RdR, alla predisposizione e all'invio dei Feedback Report. Per il RdR 2012-13, come è già stato ricordato, l'ANVUR aveva prescritto una prima scadenza di consegna al 10 marzo 2013 e una scadenza definitiva al 29/3.

Nel periodo tra queste due date il Presidio della Qualità fornì, come supporto ai Corsi di Studio, una verifica di conformità, cioè della presenza di tutto quanto richiesto dal modello ANVUR e adottato dall'Ateneo. Il Presidio ha ritenuto utile aggiungere una valutazione di contenuto orientata a individuare Punti di Forza (PdF) e di Aree da Migliorare (AdM) degli RdR, valutazione accompagnata da un feedback restituito ai CdS con indicazioni finalizzate al miglioramento del Rapporto di Riesame, in vista della redazione dell'RdR 2014.

Pertanto il Presidio, utilizzando le competenze dell'ufficio di supporto, l'Area Percorsi di Qualità (APQ), ha provveduto a redigere un format di Feedback Report, un piano di codifica e a impostare un data base dei PdF e AdM riportati in essi.

I Feedback Report di valutazione sono stati elaborati dai Referenti di Macro Area, previa un'attività di calibrazione con il supporto dell'APQ finalizzata a rendere omogenei i criteri, e, infine, approvati dal Presidio. Questi dati sono stati inseriti nel data base, data base utile per poter individuare PdF e AdM ricorrenti, comuni a tutte le Macroaree, specifici, ecc..., che sono oggetto di una apposita relazione attualmente in fase di revisione.

**Il supporto alla compilazione del RdR 2014.** Nel periodo novembre 2013 - gennaio 2014, uno degli impegni del Presidio è stato quello relativo agli RdR 2013-14. La prima questione affrontata è stata quella della scelta della scadenza di consegna. Nel comunicato del 29 ottobre 2013 l'ANVUR ha lasciato libertà alle università di decidere la data di consegna dei Rapporti all'interno di una finestra temporale compresa tra il 30/11/2013 e il 31/01/2014.

Il Presidio della Qualità ha optato per protrarre al massimo la data ultima di consegna, al 31 gennaio per vari motivi: si è tenuto conto del fatto che il Rapporto di Riesame 2012-13 era stato presentato il 31 marzo 2013 e che fosse preferibile, in fase di Riesame,

- acquisire la Relazione Annuale della Commissione Paritetica (scadenza 31/12),
- ottenere dei dati statistici consolidati, vista la proroga delle iscrizioni al 30/11.

Questa scelta è stata comunicata il 9/12 ai Direttori di Dipartimento, al Presidente della Scuola di Medicina e ai Coordinatori dei Consigli didattici e ai Presidi di Macro Area, insieme alla tempistica:

- 16/12 - invio da parte del CSI dei dati sulle carriere degli studenti all'Area Studi, Ricerche e Programmazione;
- 7/1 - completamento, da parte di quest'ultima, della pubblicazione delle tabelle con i dati sulle carriere degli studenti;
- 15/1 - consegna al Presidio (presidio.qualita@uniba.it) della prima versione del Rapporto del Riesame da parte dei Coordinatori dei Consigli Didattici;
- 20/1 - invio da parte del Presidio ai Coordinatori dei Consigli Didattici di report sulla conformità del documento alle richieste ANVUR;
- 25/1 - consegna al Presidio da parte dei Coordinatori dei Consigli Didattici della versione definitiva da caricare sul sito predisposto dall'ANVUR.

Inoltre, l'APQ ha organizzato sul sito UNIBA una pagina dedicata

<http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava/rdr-2014>

sulla quale il Presidio ha reso disponibili i dati statistici sulle carriere degli studenti, un format di Rapporto di Riesame commentato e i link ai siti dove possono essere reperiti altri elementi utili. A questo tipo di supporto vanno aggiunti gli altri interventi finalizzati alla conoscenza e alla diffusione delle informazioni (incontri, Posta Elettronica, contatti telefonici).

La tempistica è stata mantenuta; i Coordinatori dei CdS hanno prodotto gli RdR che sono stati inviati al Presidio in prima versione ed esaminati dai Referenti di Macroarea, i quali hanno compilato le schede di valutazione di conformità (Allegato 3), predisposte dall'APQ e restituite ai Coordinatori CdS per intervenire in caso di osservazioni. Sempre in ottica di miglioramento, la scheda di valutazione dell'APQ si presta ad un'analisi contestuale sia delle conformità che dei contenuti ed è opportunamente codificata per agevolare successive eventuali elaborazioni.

Dal 15 gennaio è iniziato il monitoraggio dell'invio delle bozze degli RdR, trasmessi da APQ alle Macroaree per le verifiche con successiva restituzione dei Feedback ai Coordinatori CdS. Il processo ha presentato delle criticità a causa dei tempi ristretti. Numerose sono state le comunicazioni inviate e ricevute, i quesiti posti e risolti, grazie alla collaborazione e disponibilità di tutti i soggetti interessati.

Un elemento sul quale vi è stata una riflessione nel Presidio riguarda le date per le scadenze. L'accavallamento delle scadenze in concomitanza con festività o periodi festivi non favorisce lo svolgimento dei lavori previsti. La programmazione da fare deve tener conto, in queste situazioni, non solo delle scadenze, ma anche della possibilità di disporre di dati aggiornati, da fornire ai CdS, per evitare che due riesami possano essere fatti sulla base degli stessi elementi. Per questo è stata avanzata l'ipotesi di anticipare il Rapporto del Riesame al 30/11, in modo da evitare le vacanze natalizie e di mettere a disposizione una sola volta, per gli RdR e per la SUA-CdS, i dati sulle carriere degli studenti. Di fatto si è verificato che, a causa dei tempi necessari alle segreterie studenti, neanche a metà dicembre si hanno dei dati consolidati sulle iscrizioni al nuovo anno accademico.

Un altro elemento sottolineato è la difficoltà a reperire dati per il benchmarking: risulta limitata, infatti, l'unica fonte disponibile, l'Anagrafe Studenti del MIUR. Successivamente è stato pubblicato il **Rapporto sullo stato del sistema universitario e della ricerca** dell'ANVUR, nel quale, tuttavia, i dati, benché utilissimi, sono aggregati secondo lo schema delle vecchie Facoltà.

### 3.2 La Scheda Unica Annuale SUA-CdS

**Scheda SUA-CdS 2013-14.** Come già descritto nella "Relazione attività - Gennaio-Maggio 2013", il periodo febbraio - maggio 2013 ha visto azioni finalizzate a favorire la compilazione delle sezioni coinvolte nella **prima fase** di compilazione della SUA-CdS, attraverso:

- la predisposizione di documenti da inserire nella SUA CdS che riguardano l'Ateneo (documento di "Descrizione del Sistema di Assicurazione della Qualità", Organigramma, Documento relativo alla sostenibilità economico-finanziaria e alle risorse riferite alla docenza, ivi compresa la programmazione della sostenibilità a regime di tutti i corsi di studio dell'Ateneo, Documento sulla "Struttura Organizzativa e Responsabilità a livello di Ateneo della Gestione della Qualità);
- incontri mirati con i soggetti interessati (Collegio dei Direttori di Dipartimento);
- interlocuzione con gli organi di governo, con i responsabili della compilazione e con tutti gli uffici che contribuiscono a rendere possibile la compilazione;
- organizzazione di una giornata di lavoro con il prof. Gola e tutti i soggetti interessati;
- redazione di note procedurali;
- avvio di un monitoraggio costante, intervenendo, per quanto di competenza, in caso di criticità rilevate, cercando di rimuovere le cause.

In questo periodo numerosi sono stati i quesiti che il Presidio ha posto all'ANVUR per avere chiarezza e trasmettere informazioni utili ai soggetti interessati.

Il Presidio ha seguito, successivamente, la **seconda fase** di compilazione delle schede SUA-CdS (sia dei corsi in pre-attivazione che di quelli già presenti in offerta) conclusasi il 30 giugno, fornendo note per la compilazione (Allegato 4), indicazioni ed elementi utili. Inoltre ha effettuato un'attività di monitoraggio che ha riguardato tutti i 115 corsi di studio e ha consentito il completamento dei quadri da compilare.

Anche nella **terza fase**, conclusasi il 30 settembre, sono state distribuite delle Note per la compilazione (Allegato 5); inoltre sono stati messi a disposizione, con la collaborazione del CSI e dell'Area Studi, Ricerche e Programmazione, i dati statistici di andamento dei Corsi di Studio.

Sul sito del Presidio è stata predisposta una sezione dedicata:

<http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava/sua-cds2013>

**La scheda SUA-CdS 2014-15.** La fase di preparazione della scheda SUA-CdS 2014-15 coinvolge il periodo a partire da dicembre 2013 e terminerà con la scadenza del 30 settembre 2014. Una fase ulteriore di compilazione, riguardante gli incarichi di insegnamento al personale non in organico all'Università di Bari, avrà termine il 28 febbraio 2015.

Il 17 dicembre 2013 è stata inviata una mail agli interessati riguardante la nota ANVUR per la pre-attivazione dei nuovi CdS per l'A.A. 2014-15. In queste linee guida era presente la richiesta di rendere disponibili alcuni documenti: Politiche di Ateneo e Programmazione, Organigramma di Ateneo e Sostenibilità Economico-Finanziaria. Gli organi di governo sono stati tempestivamente avvertiti e il PQA ha supportato la preparazione dei documenti. L'ultimo di essi, in particolare è stato preparato dal Presidio.

Successivamente, il Presidio, preoccupato per alcune criticità presentatesi lo scorso anno, si è reso parte attiva per evidenziare le difficoltà dovute alla tempistica prevista dalla normativa di Ateneo e dai problemi derivanti dal caricamento dell'offerta didattica sulla banca dati Esse3. A tal fine il 17 febbraio è stata inviata una lettera rivolta ai Direttori e ai Coordinatori di CdS, approvata dal SA e firmata da Rettore e Coordinatore del Presidio, riguardo la successione degli adempimenti.

Si è posta particolare attenzione al ruolo dei referenti Esse3 che devono provvedere ad inserire tutti gli elementi relativi alla didattica nella banca dati locale Esse3, affinché il CSI possa provvedere al loro trasferimento sulla banca dati SUA-CdS del CINECA. A tal fine il prof. Pani (Presidente del CSI) ha accolto i suggerimenti del PQA che ha proposto di utilizzare le competenze dei referenti Esse3 più esperti e di formare gruppi di lavoro finalizzati al trasferimento delle conoscenze anche attraverso lo svolgimento delle attività pratiche di immissione dati.

Il PQA ha

- ha elaborato il documento Struttura organizzativa e responsabilità a livello di Ateneo della Gestione della Qualità - 2014 da inserire nel quadro D1 della sezione Qualità (Allegato 6) e, come si è detto, il documento di Sostenibilità Economico-Finanziaria (Allegato 7);
- curato la predisposizione dei documenti da caricare sul sito SUA-CdS (come ad es. l'Organigramma (Allegato 8) redatto dagli uffici di competenza, caricato sulla piattaforma CINECA-MIUR dalla dott.ssa Amati e pubblicato altresì dal PQA sul proprio sito);
- ha sollecitato la redazione di un documento sulle politiche dell'Ateneo, il Piano Strategico, redatto per la prima volta in Ateneo e che prevede anche una parte nella quale si illustra la maniera in cui i corsi di nuova istituzione (soprattutto) si inseriscono nelle scelte di didattica dell'Ateneo.

Il Presidio della Qualità di Ateneo si è inoltre adoperato, in ottica di semplificazione e miglioramento, per fornire un'unica *Nota per la compilazione della SUA-CdS* (Allegato 9) a differenza della precedente esperienza, in cui la documentazione informativa è stata fornita in 3 momenti successivi.

In data 5 marzo l'Ateneo barese ha ottemperato ai primi adempimenti ANVUR-MIUR relativi ai corsi di studio di nuova attivazione.

Attualmente il Presidio ha predisposto un'azione di monitoraggio degli elementi più importanti della SUA-CdS, tenendo conto del fatto che larga parte dei suoi contenuti sono stati automaticamente ricopiati da quella relativa al 2013-14.

Sul sito del Presidio è stata predisposta una sezione dedicata:

<http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava/sua-cds2014>



### 3.3 La Scheda Unica Annuale SUA-RD

Il PQA ha seguito attentamente, anche attraverso la partecipazione alle giornate di InFormazione organizzate dall'ANVUR, il modello della scheda proposto e sue evoluzioni. In particolare il prof. Castagnaro ha presentato un quadro complessivo da riversare in un modello informatico da parte del CINECA. Questo strumento informatico sarà reso disponibile per una sperimentazione presso alcune strutture individuate attraverso una selezione dei dipartimenti di ricerca che si sono candidati a sperimentare la piattaforma. La sperimentazione terminerà il 30 giugno ed entro il primo ottobre inizierà il caricamento dei dati, che sarà possibile fino al 31 dicembre 2014. Su richiesta del Rettore il Presidio ha selezionato i Dipartimenti da candidare per la sperimentazione, individuando un Dipartimento per ciascuna Macroarea e per la precisione:

Macroarea 1: Dipartimento Interateneo di Fisica

Macroarea 2: Dipartimento di Medicina Veterinaria

Macroarea 3: Dipartimento di Scienze Biomediche e Oncologia Umana

Macroarea 4: Dipartimento di Scienze della Formazione, Psicologia, Comunicazione

Macroarea 5: Dipartimento di Giurisprudenza

La SUA-RD richiama molto i dati della VQR, pertanto il PQA, considerando la mole di tali dati, considerando il numero dei Dipartimenti che svolgono anche attività in conto terzi, ritiene opportuno avviare la raccolta di indicatori di contesto da subito al fine di poter reperire i dati e renderli disponibili quando la SUA-RD diventerà operativa.

Consorti, distretti tecnologici, risorse che si sono ottenute dal territorio (Regione Puglia ad esempio) devono essere dati affidabili e aggiornati, omogenei e confrontabili.

Il PQA ha avuto modo di rilevare che i Dipartimenti che hanno utilizzato U-GOV, software elaborato dal CINECA che potrebbe costituire la banca dati per tutte queste attività, sono stati agevolati nella rilevazione dei dati e lo ha segnalato agli organi di governo. È bene ricordare che la parte premiale del FFO sarà distribuita per 3/5 della base della valutazione della ricerca. Mentre all'inizio questa si baserà sulla VQR, progressivamente, secondo l'ANVUR, conterà anche la SUA-RD con peso crescente fino al 2016. Dal 2017 è prevista la pubblicazione dei risultati della VQR 2011-2014, il peso della SUA-RD sarà ridimensionato per aumentare di nuovo negli anni successivi, e così di seguito, ciclicamente.

Il Presidio si è dato il compito di seguire la fase di sperimentazione al fine di poter essere di valido supporto nella fase della compilazione vera e propria. Per questo ha costituito un gruppo di lavoro che è già operativo.

### 3.4 Le Commissioni Paritetiche

L'esistenza delle Commissioni Paritetiche, insediate nelle strutture didattiche (Dipartimenti o Scuole), e la redazione, da parte delle stesse, della Relazione Annuale al Nucleo di Valutazione e agli Organi di Governo entro il 31 dicembre, sono requisito indispensabile per l'Accreditamento Periodico dei Corsi di Studio (vedi Dlgs 19/2012 e DM 47/2013).

La Relazione Annuale rappresenta, dunque, un documento di sintesi generale su tutte le attività dei Corsi di Studio della struttura. Le Commissioni, per redigere la relazione, devono avere accesso ad una serie di dati, alcuni forniti dalle strutture didattiche, altri disponibili online a cura del Presidio della Qualità di Ateneo, di Almalaurea, del MIUR, ....

Il Presidio, consapevole dell'importanza del ruolo delle Commissioni Paritetiche, ha assunto in merito un comportamento proattivo, supportato dagli organi di governo, nel sollecitare e monitorare la loro costituzione all'interno dei Dipartimenti e della Scuola.

In aggiunta ha redatto un documento "Note sulle Commissioni Paritetiche -2 dicembre 2013" (Allegato 10) che:

- rende disponibili alcune note riguardo la normativa di base, sul ruolo delle Commissioni paritetiche,
- fornisce indicazioni puntuali sul "Doc ANVUR su AVA del 09/01/2013: Vari punti, F.2.3.4 - AQ4", dal quale si vede che l'attività delle CP rientra nei requisiti di AQ di Ateneo,
- dà alcuni suggerimenti finalizzati a rendere più agevole la stesura della Relazione Annuale di cui sopra, relazione che è associata alla SUA-CdS a cui si riferisce ed è pubblicata con le stesse modalità informatiche.

Le attività di stesura della Relazione delle Commissioni Paritetiche hanno coinvolto il Presidio in un supporto costante alla compilazione attuato con modalità diversificate (Sito WEB, posta elettronica, contatti telefonici), anche per effetto del carattere di novità dell'attività e dei tempi ristretti. A seguito del Comunicato ANVUR del 2 dicembre 2013, il Presidio ha deciso di non definire un modello valido per tutto l'Ateneo, lasciando alle singole Commissioni la scelta tra il formato minimo, indicato in via di prima applicazione dall'ANVUR, e l'aderenza alle indicazioni presenti nel documento AVA.

Anche la consegna della Relazione da parte delle Commissioni Paritetiche è stata monitorata e tutte le relazioni sono state rese pubbliche sul sito del Presidio:

<http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava/cp13>

Il PQA ha rilevato come le CP, create in breve tempo e con procedimenti affrettati, siano riuscite a individuare problematiche di rilievo ed ha sottolineato che la loro attività non deve limitarsi agli adempimenti normativi. Il PQA ritiene necessario sollecitare, altresì, che la composizione delle CP venga perfezionata in modo adeguato e completo. A tale proposito, ha ritenuto utile dare suggerimenti per rendere più snelle le modalità elettorali in modo da consentire la rapida sostituzione dei rappresentanti degli studenti (che spesso decadono per motivi di carattere personale, come ad esempio il conseguimento della laurea) al fine di garantire la continuità della pariteticità docenti-studenti nelle Commissioni. Queste ed altre considerazioni relative alla composizione e alle indicazioni che emergono dalle relazioni sono state oggetto della già citata relazione specifica (Allegato 1).

### **3.5 La Rilevazione sull'Opinione degli Studenti**

In data 18 settembre 2013 l'ANVUR pubblica la prima versione del documento "Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'A.A. 2013-2014" nella quale si indicano i questionari oggetto di compilazione (seguendo la numerazione del documento AVA si tratta di 1 e 3 per gli studenti e 7 per i docenti), si invitano gli atenei a rendere obbligatoria la compilazione da parte degli studenti e si prescrive l'uso della modalità online per gli studenti non frequentanti.

Il Presidio, a partire dalla riunione del 17 settembre, in una prima fase si preoccupa unicamente che siano presenti i presupposti per una riuscita della rilevazione, considerata come elemento importante nell'Assicurazione della Qualità nelle attività formative. Il PQA acquisisce dal CSI l'informazione che è possibile procedere con la modalità online per i questionari 1 e 3, già implementati nel sistema Esse3, mentre per il questionario 7 occorrerà attendere l'installazione delle nuove macchine di calcolo, necessarie per l'aggiornamento del software.

In data 11 ottobre 2013 il PQA è invitato alla riunione del Nucleo di Valutazione, nel corso della quale, insieme ad altre tematiche, vengono affrontati i vari aspetti della questione e si cerca di definire le competenze dei due organismi. Malgrado il DLGS 19/2012 dia legittimità di norma al Documento ANVUR sull'AVA del 09/01/2013, non si può ritenere che questo sia sufficiente a superare l'art. 1 della Legge 370/1999, che stabilisce che sia il Nucleo di Valutazione ad acquisire le opinioni degli studenti sulle attività didattiche.



Successivamente si arriva alla già citata (2.3) decisione del Senato Accademico del 22 ottobre 2013, nella quale il Presidio è investito della responsabilità di organizzare la raccolta e il monitoraggio delle opinioni degli studenti, laddove il Nucleo di Valutazione manterrà la competenza sugli aspetti valutativi. Questa ripartizione di ruoli, in realtà già evidenziata nell'incontro ANVUR-CONVUI del 4 marzo 2013, sarà poi ulteriormente confermata dalle "Linee Guida per la definizione del ruolo e delle competenze del Nucleo di Valutazione e del Presidio della Qualità di Ateneo" del 16 dicembre 2013, approvate dalla riunione CONVUI-CONPAQ del 29 gennaio 2014.

Il Presidio, quindi, per assicurare il funzionamento della rilevazione ha messo in campo diverse attività finalizzate all'avvio della procedura on line per la Rilevazione dell'opinione degli studenti, docenti:

- Sperimentazione su macchina test della compilazione
- Linee guida che riassumono le scelte dell'Ateneo (Allegato 11)
- Note a supporto della compilazione (Allegato 12)
- Un massiccio Piano di Comunicazione (Allegato 13) al fine di garantire una capillare diffusione dell'informazione, rivolto agli studenti, ai docenti e a tutti i soggetti coinvolti direttamente o indirettamente, per renderli consapevoli dell'importanza della questione.
- Un piano (inserito nel Piano di comunicazione) di monitoraggio e di diffusione del numero di questionari compilati per ciascuna attività didattica, per consentire ai Coordinatori di Corso di Studio di prendere iniziative in caso di criticità,.
- Pubblicazione di FAQ - Frequently Asked Questions (Allegato 14)

Le Linee guida, le Note per la compilazione, le FAQ e il Piano di Comunicazione sono state esaminate, condivise, approvate e il Presidio ne ha dato concreta attuazione. Per quanto attiene alcuni aspetti non chiari della " Proposta operativa ...", in data 23 ottobre il Presidio invia all'ANVUR alcuni quesiti. Nella versione finale del suddetto documento (6 novembre 2013), alcuni elementi vengono chiariti.

Sottolineiamo due decisioni sulle modalità di rilevazione:

- Possono compilare i questionari relativi ad un insegnamento soltanto gli studenti che hanno l'insegnamento nell'anno di corso al quale sono iscritti. Questo per evitare l'attribuzione a docenti titolari del corso nel presente anno di valutazioni relative ad altri docenti. Questo problema non vi sarà l'anno venturo, né, naturalmente, per gli studenti in corso, ma neanche per quelli che hanno un anno di ritardo e che hanno compilato il questionario quest'anno. Per questo, si pensa di rivedere questa scelta in futuro.
- La modalità con la quale è resa obbligatoria la compilazione è l'impossibilità per lo studente di procedere alla prenotazione online dell'esame; questa scelta è stata attuata pur essendo consapevoli che attualmente il procedimento di verbalizzazione online degli esami è una procedura avviata, ma non utilizzata da tutti i docenti. Si è dato per scontato che, anche grazie al Piano di Comunicazione, si sarebbe diffusa tra gli studenti un'ampia volontà di partecipazione al processo.

Sono emerse alcune criticità, con la conseguente difficoltà nella compilazione di parte dei questionari:

- il caricamento dei piani di studio in alcuni dipartimenti non era stato completato;
- risultava ancora presente "Docente Fittizio" per molti insegnamenti, malgrado ormai gli incarichi di insegnamento per il I semestre fossero stati assegnati;
- nel libretto elettronico gli esami a scelta o opzionali appaiono solo dopo essere stati selezionati o via segreteria o tramite prenotazione;
- l'inserimento degli appelli è essenziale per far funzionare l'obbligo della compilazione.

Come ben si comprende, anche per superare queste criticità essenziale e costante è stata la collaborazione da parte del CSI.

Facciamo notare che il corretto caricamento dei Piani di Studio, al fine del caricamento della didattica erogata e programmata, è stato anche l'elemento di criticità principale nella compilazione della scheda SUA-CdS. In tutti questi processi è emersa l'importanza del ruolo del CSI da una parte e dei referenti Esse3 di Dipartimento dall'altra.

Considerando la novità nella modalità di attuazione della Rilevazione dell'Opinione degli studenti il Presidio ha, con la collaborazione del CSI, monitorato costantemente questa attività, per poter intervenire in itinere in caso di criticità. Presentiamo qui i dati riassuntivi dei monitoraggi:

## QUESTIONARI PER LA VALUTAZIONE DELLA DIDATTICA - A.A. 13-14

### MONITORAGGIO 09.12.2013

	UNITA DIDATTICA	NUMERO QUESTIONARI	NUMERO STUDENTI	DIFF. QUEST. STUD.	DI CUI NON FREQUENTANTI	DI CUI FREQUENTANTI	NUM MEDIO QUESTIONARI PER UNITA DIDATTICA	NUM MEDIO STUDENTI PER UNITA DIDATTICA	% NON FREQUENTANTI	% FREQUENTANTI
TOTALI	753	6691	//	//	//	//	9	//	//	//

### MONITORAGGIO 14.01.2014

	UNITA DIDATTICA	NUMERO QUESTIONARI	NUMERO STUDENTI	DIFF. QUEST. STUD.	DI CUI NON FREQUENTANTI	DI CUI FREQUENTANTI	NUM MEDIO QUESTIONARI PER UNITA DIDATTICA	NUM MEDIO STUDENTI PER UNITA DIDATTICA	% NON FREQUENTANTI	% FREQUENTANTI
TOTALI	1471	30510	26012	4498	//	//	21	18	//	//

### MONITORAGGIO 03.02.2014

	UNITA DIDATTICA	NUMERO QUESTIONARI	NUMERO STUDENTI	DIFF. QUEST. STUD.	DI CUI NON FREQUENTANTI	DI CUI FREQUENTANTI	NUM MEDIO QUESTIONARI PER UNITA DIDATTICA	NUM MEDIO STUDENTI PER UNITA DIDATTICA	% NON FREQUENTANTI	% FREQUENTANTI
TOTALI	1778	48247	40655	7592	5811	35010	27	23	14%	86%

### MONITORAGGIO 21.03.2014

	UNITA DIDATTICA	NUMERO QUESTIONARI	NUMERO STUDENTI	DIFF. QUEST. STUD.	DI CUI NON FREQUENTANTI	DI CUI FREQUENTANTI	NUM MEDIO QUESTIONARI PER UNITA DIDATTICA	NUM MEDIO STUDENTI PER UNITA DIDATTICA	% NON FREQUENTANTI	% FREQUENTANTI
TOTALI	2021	64601	55255	9346	8853	46614	32	27	16%	84%

(\*) Se il numero di questionari compilati è differente dal numero di studenti che hanno effettuato la compilazione probabilmente dipende dal fatto che uno studente ha dovuto compilare due o più questionari per la stessa unità didattica, a causa del fatto che a quella unità didattica corrispondono due tipi di attività, come per esempio LEZIONE e LABORATORIO, per entrambi i quali è stata resa obbligatoria la compilazione del questionario. Questo è evitabile andando a disattivare manualmente l'obbligatorietà della compilazione del questionario.

Dai dati risulta una crescita continua nella compilazione nonostante non sia ancora diffusa la prenotazione online perché non tutti i docenti hanno attivato la procedura informatica. Appena la possibilità di prenotazione online garantirà la copertura di tutti gli esami, il numero di questionari aumenterà ulteriormente.

Il risultato appare più che soddisfacente, tenendo conto che nell'ultima rilevazione cartacea, relativa all'intero A.A. 2011-12, erano stati raccolti 74761 questionari su 2135 insegnamenti. Importante, in particolare, è il dato sulla copertura degli insegnamenti.

Nel contempo il CSI è intervenuto sul sistema Esse3 consentendo al singolo docente di conoscere il numero di questionari compilati dagli studenti relativamente alle proprie attività didattiche.

### 3.6 La Rilevazione sull'Opinione dei Docenti

Come si è detto nel paragrafo precedente la compilazione online del questionario 7 da parte dei docenti è stata possibile successivamente all'installazione delle nuove macchine di calcolo (fine gennaio 2014) e il successivo upgrade della versione del software Esse3. Il Presidio si è preoccupato di sperimentare la compilazione su macchina test (come nel caso dei questionari per gli studenti) ed elaborare delle Note per la compilazione (Allegato 15), che sono state distribuite il 20 marzo 2013 ai docenti insieme ad una lettera che chiariva l'importanza della raccolta delle opinioni. Contestualmente a questa comunicazione il CSI ha avviato la procedura di compilazione. Anche in questo caso è stato programmato il monitoraggio, a partire dal mese di aprile.

### 3.7 Verso l'Accreditamento Periodico: il Diploma Supplement (DS)

L'Allegato C al DM 47 del gennaio 2013 recita:

“AQ5 - Il sistema di AQ è effettivamente applicato ed è efficacemente in funzione nei Corsi di Studio visitati a campione presso l'Ateneo (se non è presente viene revocato l'accREDITAMENTO al Corso di Studio). Il requisito AQ5 include la verifica della effettiva adozione del Diploma Supplement secondo quanto indicato dalle relative linee guida vigenti”.

La succitata normativa di riferimento è del 2005, anche se è stata recentemente rivista (DD n. 201 del 5/2/2013) e prevedeva il rilascio, automatico e senza spese per i laureati a partire dalla I sessione 2004-05, del certificato in italiano ed in una lingua straniera.

Data l'importanza della tematica il Presidio si è attivato per conoscere lo stato del rilascio del DS nella nostra università, individuando delle criticità nella dispersione delle competenze a riguardo. Il rilascio del DS è implementato nel sistema Esse3, ma, naturalmente, il presupposto necessario è che, nel sistema stesso, siano state inserite tutte le informazioni riguardanti i piani di studio in due lingue.

Questo dovrebbe essere compito dei referenti Esse3 di dipartimento, mentre il rilascio dei certificati è compito delle segreterie studenti e le conoscenze sul software necessarie per l'inserimento delle informazioni erano detenute dal CSI. In una lettera datata 3 luglio 2013 al Rettore e al Direttore Generale il Presidio ha fatto presente questa situazione richiedendo un intervento. Il 9 luglio il Direttore Generale è intervenuto chiedendo ai Direttori di Dipartimento di sensibilizzare i referenti Esse3 ai quali, nel frattempo erano state distribuite delle Indicazioni Operative preparate dal CSI.

In successivi interventi il Presidio ha continuato a evidenziare l'importanza della questione presso i Direttori, i Coordinatori di Corso di Studio, i referenti Esse3 e i componenti dei Presidi di Macroarea.

La situazione attuale è la seguente:

- nel mese di gennaio è stata effettuata una simulazione di rilascio dei DS di tutti i corsi di studio da parte della Divisione Segreterie Studenti;
- la stessa Divisione Segreterie Studenti si è occupata di predisporre gli elenchi di tutte le criticità presenti;
- tali elenchi sono stati inviati ai referenti Esse3 a cura del Presidio;
- il CSI ha addeTO una unità di personale al fine di fornire assistenza in proposito ai referenti Esse3.

Si può affermare che l'università è in grado di rilasciare il Diploma Supplement ai suoi laureati e che, anche se è possibile che in qualche caso siano presenti degli errori o delle lacune, questi possono essere facilmente corretti.

Sempre in merito all'AccREDITAMENTO Periodico della sede e dei CdS, il Presidio della Qualità si è attivato per sensibilizzare tutta l'Università. È in corso di preparazione un incontro con l'ANVUR sul tema, mentre si stanno progettando le attività di supporto necessarie e già sperimentate nei processi relativi al sistema AVA.

## 4. IL PRESIDIO DELLA QUALITÀ: MODALITÀ ORGANIZZATIVE, COMUNICATIVE E RELAZIONALI

Il percorso intrapreso dal Presidio della Qualità è stato articolato e complesso e ha richiesto un impegno e un contributo significativo da parte di tutte le sue componenti rispetto ad attività complementari che risultano essenziali al processo di Assicurazione della Qualità.

- Il Presidio si è dato come compito primario quello di contribuire al completamento di tutti gli organismi coinvolti nei processi di Assicurazione della Qualità, sollecitando gli Organi di governo a:

- completare la composizione dei Presidi della Qualità di Macroarea (docenti, tecnici, studenti);
  - completare la formazione del Presidio con la componente studentesca (nomine del Consiglio degli Studenti);
  - costituire le Commissioni Paritetiche.
- Il Presidio considera di fondamentale importanza i processi di comunicazione, informazione e trasparenza. Li attiva al suo interno, li rivolge verso gli altri attori dell'AQ, li promuove in tutta l'Università. Infatti:
    - ha attivato al suo interno spazi riservati per la condivisione dei documenti che hanno agevolato il flusso informativo;
    - ha impostato su questi principi la gestione delle sue pagine web del Presidio;
    - utilizza specifici piani di comunicazione nei riguardi delle parti interessate;
    - considera come elemento portante dell'AQ nell'Università i siti WEB dei Corsi di Studio e ha dedicato ad essi attività di analisi, gruppi di lavoro, focus group, riunioni con CSI, Redazione Web e Delegato alla Comunicazione;
  - Il Presidio è consapevole della necessità, affinché ogni attore dell'AQ abbia piena consapevolezza dei suoi compiti e li svolga in modo competente, di un processo continuo di formazione:
    - all'interno, negli incontri del PQA, con occasioni di studio e analisi delle problematiche e programmazione e pianificazione delle attività;
    - all'esterno, con attività seminariali, incontri di briefing.
    - con la redazione di un progetto formativo specifico per i Referenti Esse3, individuato come strategico ai fini del processo AVA (SUA-CdS, DS, Verbalizzazione digitale - Questionari), la cui mancata attuazione è dovuta a modifiche organizzative e dirigenziali sopravvenute all'interno del Centro Servizi Informatici.
  - Il Presidio ha curato, inoltre, la pubblicazione, la diffusione sistematica di informazioni, aggiornate, imparziali e oggettive, di carattere quantitativo e qualitativo.

#### 4.1 Le Attività di Organizzazione

Il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) a partire dal 18 gennaio 2013, data della sua costituzione (ancorché incompleta), si è attivato affinché il processo AVA (Autovalutazione, Valutazione periodica e Accreditamento) fosse attuato in regime di Assicurazione della Qualità nella Didattica e nella Ricerca (AVA), intervenendo su alcuni processi con un approccio strutturato, volutamente graduale per favorire la sedimentazione di processi complessi e ad alto impatto organizzativo.

Questi interventi sono stati programmati e pianificati dal PQA nel 2013 e nel 2014 nelle riunioni di Polo Centrale, nelle riunioni Plenarie, nei numerosi incontri di lavoro che spesso si sono tenuti fra il Coordinatore, l'APQ, la Divisione per la Didattica, il Centro Servizi Informatici e nei Gruppi di lavoro interni al Polo Centrale istituiti per affrontare problematiche specifiche.

La frequenza quasi settimanale degli incontri del Polo Centrale (Allegato 16) ha consentito:

- un processo di In\_Formazione e di sistematico confronto fra i componenti,
- una pianificazione delle attività strettamente correlata alle indicazioni dell'ANVUR in modo da garantire l'adempimento di quanto previsto,
- il monitoraggio costante di quanto attuato.

Come indicato in precedenza, la struttura principale di supporto metodologico e operativo è l'Area

Percorsi di Qualità, che interviene proattivamente su ciascuno degli interventi realizzati e programmati, avendo fra i suoi componenti, valutatori di metodi di Total Quality Management e in particolare del metodo di autovalutazione Common Assessment Framework.

Volendo dare evidenza alle attività organizzative del Presidio si riportano alcuni dati quantitativi, supportati da riscontri oggettivi, che rappresentano solo in parte quello che è stato attuato, in quanto di molte attività del coordinatore e di alcuni componenti non si è potuta tenere, spesso per far fronte alle emergenze, tracciabilità.

<b>GENNAIO - DICEMBRE 2013</b>		
Riunioni PQA polo centrale	n. 26 incontri n. 26 processi verbali redatti, approvati e pubblicati	www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/documentiPQA/doc
Riunioni PQA in plenaria	n. 2 incontri n. 2 processi verbali redatti e pubblicati	
Incontri di lavoro con il Coordinatore del PQA per impostazione, organizzazione e gestione delle attività del Presidio	n. 50 incontri di lavoro (a ogni incontro di lavoro è stata individuata e definita l'attività APQ) nn. 3 a gennaio, 8 a febbraio, 6 a marzo, 5 a aprile, 4 a maggio, 4 a giugno, 3 a luglio, 3 a settembre, 3 a ottobre, 6 a novembre, 5 a dicembre	Documento dettagliato ad uso interno di "Programmazione e rendicontazione attività" 2013
Incontri Gruppi di lavoro con partecipazione APQ	n. 15 incontri su Problematiche AVA 13, 18 febbraio, 13 marzo, 8, 15, 16, 17, 23 aprile 2, 3, 6, 13, 17, 21 maggio (presso CRUI), 15 novembre	Documento dettagliato ad uso interno di "Programmazione e rendicontazione attività" 2013
Attività di calibrazione su processo di valutazione	N. 4 Incontri con i referenti di MacroArea per calibrazione del processi di valutazione 16 e 17 maggio, 23 maggio, 28 giugno	Calendario degli incontri
<b>GENNAIO - MARZO 2014</b>		
Riunioni PQA polo centrale	n. 6 incontri n. 6 processi verbali redatti, n. approvati e pubblicati	www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/documentiPQA/doc
Riunioni PQA in plenaria	n. 1 incontro n. 1 processo verbale redatto e pubblicato	
Incontri di lavoro con il Coordinatore del PQA per impostazione, organizzazione e gestione delle attività del Presidio	n. 10 incontri di lavoro (a ogni incontro di lavoro è stata individuata e definita l'attività APQ) Documento di rendicontazione - n. 3 a gennaio - n. 4 a febbraio - n. 3 a marzo	Documento dettagliato APQ ad uso interno di "Programmazione e rendicontazione attività"

Il Presidio nel coordinare e guidare i soggetti interessati ha sempre agito come elemento propulsore,

avendo cura di monitorare le attività del processo AVA, come si evince dallo schema di seguito riportato.

<b>GENNAIO - DICEMBRE 2013</b>			
Monitoraggio e verifiche a cura di APQ	n. 7 monitoraggi		
	1. Monitoraggio di consegna RdR e inserimento nella piattaforma AVA del MIUR 2013		
	2. Monitoraggio Commissioni Paritetiche (avvenuta costituzione e composizione)		
	3. Monitoraggio consegna Relazione Commissione Paritetica		
	4. Monitoraggio compilazione SUA CDS 2013	Fogli di lavoro in formato xls con aggiornamenti e revisioni per ogni monitoraggio	
	5. Monitoraggio predisposizione documentazione per Diploma Supplement		
	6. Monitoraggio Feedback-report per la verifica di conformità dei Rapporti di Riesame 2013		
7. Monitoraggio della composizione dei Presidi della Qualità di Macroarea (docenti, tecnici, studenti)			
<b>GENNAIO - MARZO 2014</b>			
Monitoraggio e verifiche a cura di APQ	n. 3 monitoraggi		
	1. Monitoraggio di consegna RdR e inserimento nella piattaforma AVA del MIUR 2014		Fogli di lavoro in formato xls con aggiornamenti e revisioni per ogni monitoraggio
	2. Monitoraggio Diploma Supplement		
3. Monitoraggio Opinione degli Studenti (CSI)			

È necessario fare alcune considerazioni di carattere generale.

Il processo AVA presenta alcune peculiarità:

- è alla sua prima applicazione,
- soffre di un quadro normativo mal definito e quindi si distingue per il carattere sperimentale,
- non sempre è guidato nell'applicazione da chiare direttive ed indicazioni a livello centrale,
- a livello locale è attuato dal PQA, costituito per progettare, organizzare e guidare per la prima volta tutte le attività finalizzate alla sua attuazione.

Per questi motivi gran parte delle attività del PQA, si sono rivelate in continua evoluzione e incremento e non sempre di agevole programmazione, in quanto notevoli sono stati i condizionamenti esterni (informazioni non esaustive, scadenze rinviate all'ultimo momento, ecc.) ed interni (es. in alcuni casi è mancata la chiara individuazione dei soggetti di riferimento).

Per questo motivo spesso si è avvertita l'esigenza di dotarsi di metodi e strumenti, che si sono rivelati di grande utilità in un processo così complesso e articolato, e che hanno favorito la conoscenza e l'analisi di quanto prodotto dai CdS, analisi sia soggettiva che oggettiva, dove le valutazioni sono state opportunamente calibrate.

A titolo di esempio si segnala la predisposizione di un Data Base per l'aggregazione e l'omogeneizzazione dei Punti di Forza e Aree da migliorare riportati nei feedback di valutazione



elaborati dai Referenti di Macro Area e approvati dal Presidio, con relativo piano di codifica.

## 4.2 Le attività di Informazione e Comunicazione

Il PQA, sin dal suo insediamento, ha dedicato grande attenzione ai processi di informazione e di comunicazione, attuati attraverso:

- a) sito web (<http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita>), con pagine dedicate popolate con documenti di riferimento, continuamente aggiornate e che rappresentano una fonte informativa/formativa di grande utilità.  
Il Presidio utilizza il sito WEB per supportare costantemente lo svolgimento delle attività AVA, non solo con la pubblicazione di documenti di pertinenza, ma anche attraverso la pubblicazione di note procedurali e dati, che guidano l'attuazione di quanto richiesto.
- b) Protocollazione di documenti e comunicazioni ritenuti di particolare rilevanza.
- c) Mailing list dedicate (Componenti del Presidio, Direttori di Dipartimento, Coordinatori, Referenti di Macro Area, ecc.), sistematicamente aggiornate e migliorate.

Nel dettaglio:

<b>GENNAIO - DICEMBRE 2013</b>		
Sito web del Presidio	<u>n. 28 pagine gestite</u> n. 205 aggiornamenti alle pagine	<a href="http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita">www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita</a>
Attività di comunicazione	<u>n. 55 protocolli</u> mail ricevute 484 mail inviate 486	
Mailing list predisposte e gestite	n. 12 mailing list	
<b>GENNAIO - MARZO 2014</b>		
Sito web del Presidio	<u>n. 25 pagine gestite</u> n. 173 aggiornamenti alle pagine	<a href="http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita">www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita</a>
Attività di comunicazione	<u>n. protocolli</u> mail ricevute mail inviate	
Mailing list predisposte e gestite	n. 21 mailing list	

## 4.3 La Documentazione Prodotta

La documentazione prodotta dal PQA (note procedurali, linee guida, relazioni, documenti di lavoro, ecc.) è diversificata, sistematica e capillare; tale documentazione si è resa necessaria per far fronte non solo agli adempimenti richiesti, ma anche per fornire approfondimenti, suggerimenti, informazioni utili ai soggetti interessati.

<b>GENNAIO - DICEMBRE 2013</b>		
Relazioni e documenti	<u>1.Relazione attività gennaio-maggio 2013</u> 2.Descrizione del Sistema di Assicurazione	Documento 1 e 2 sulla pagina: <a href="http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita">www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita</a>



	della Qualità	qualita/documenti/PQA/docu mentazione-ufficiale
	3. Struttura organizzativa e responsabilità a livello di Ateneo della Gestione della Qualità	Trasmesso per mail ai Coordinatori di CdS
	4. Documento relativo alla sostenibilità economico-finanziaria e alle risorse riferite alla docenza, ivi compresa la programmazione della sostenibilità a regime di tutti i corsi di studio dell'Ateneo	www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/documenti/PQA/docu mentazione-ufficiale
	5. Rilevazione della Opinione degli Studenti - Piano di comunicazione;	www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/opinione- studenti/Pianocomunicazione approvato4novembre
	6. Rilevazione della Opinione degli Studenti - Linee guida	http://www.uniba.it/ateneo/pr esidio-qualita/opinione- studenti/notecompilazione/not e-di-compilazione
	7. Rilevazione opinione degli studenti a.a. 2013-2014 -Procedura on line – note per la compilazione	
	8. Note procedurali Scheda SUA CdS	
	9. Note procedurali per la compilazione dei quadri A4 – A5 – B1	http://www.uniba.it/ateneo/pr esidio-qualita/ava/sua-cds2013
	10. Note procedurali per la compilazione dei quadri B2-B3-B6-B7-C1-C2-C3	
	11. Note sulle Commissioni Paritetiche 2 dicembre 2013	http://www.uniba.it/ateneo/pr esidio-qualita/ava/cp13
	12. Piano di codifica e impostazione Data base per l'aggregazione e l'omogeneizzazione dei Punti di Forza e Aree da migliorare riportati nei feedback di valutazione elaborati dai Referenti di Macro Area e approvati dal Presidio. Inserimento di questi dati in un data base predisposto ad hoc.	Piano di codifica Del rapporto di riesame 2013
Reportistica, Modelli organizzativi e di valutazione prodotti APQ	1. Scheda di verifica di conformità RdR 2. Scheda Feedback conformità RdR 3. Scheda di Valutazione del RdR 4. Scheda Feedback valutazione RdR	
GENNAIO - MARZO 2014		
Relazioni e documenti	1. "Sui Dipartimenti e i Collegi Didattici nell'Assicurazione della Qualità della Didattica" Gennaio 2014	http://www.uniba.it/ateneo/pr esidio- qualita/documentiPQA/docume ntazione-ufficiale
	2. Rilevazione opinione dei docenti a.a. 2013-2014 -Procedura on line – note per la compilazione	http://www.uniba.it/ateneo/pr esidio-qualita/ava/
	3. III Riunione plenaria del Presidio della Qualità dell'Università di Bari (slide)	http://www.uniba.it/ateneo/pr esidio- qualita/documentiPQA/riunioni -pqa-plenarie-2014
	4. Documento relativo alla sostenibilità economico-finanziaria e alle risorse riferite alla docenza, ivi compresa la programmazione della sostenibilità a regime	http://www.uniba.it/ateneo/pr esidio-qualita/ava/sua-cds2014

	<u>di tutti i corsi di studio dell'Ateneo - 2014</u> 5 Struttura organizzativa e responsabilità a livello di Ateneo della Gestione della Qualità 2014” <u>6. Note procedurali SCHEDA SUA-CdS 2014-15</u> 7. DM 47/2013 (Aggiornato con le integrazioni e le modifiche del DM 1059/2013)	<a href="http://www.uniba.it/ateneo/pr-esidio-qualita/ava/sua-cds2014">http://www.uniba.it/ateneo/pr-esidio-qualita/ava/sua-cds2014</a>
	8. Monitoraggio dei questionari per la valutazione della didattica 2013/2014 a cura del CSI.	<a href="http://www.uniba.it/ateneo/pr-esidio-qualita/opinione-studenti">http://www.uniba.it/ateneo/pr-esidio-qualita/opinione-studenti</a>
	9. Relazione valutazione RdR 2013	Bozza in fase di revisione
Reportistica, Modelli organizzativi e di valutazione prodotti APQ	<u>1. RdR 2014: Format RdR 2014 : “Versione predisposta dal Presidio della Qualità di Ateneo con indicazione dei dati che saranno forniti ai referenti Cds</u> <u>2. Rapporto di Riesame Annuale: Scheda Verifica Conformità e Feedback sulla completezza del documento rispetto allo schema ANVUR 2014</u> 3. Rapporto di riesame ciclico: Scheda Verifica Conformità e Feedback sulla completezza del documento rispetto allo schema ANVUR 2014	

#### 4.4 Interazioni e Relazioni fra i diversi Organi per l'Assicurazione della Qualità

Come già indicato nel citato Documento “Polo Centrale - Relazione Attività Gennaio – Maggio 2013, il PQA ha intrattenuto numerose e costanti interazioni con i diversi organi per l'AQ di Ateneo.

In particolare il Coordinatore del Presidio, costantemente e con modalità diversificate,

- relaziona agli Organi di Governo sullo stato di avanzamento delle attività che interessano il Presidio in senso stretto e l'intero Ateneo in generale,
- interagisce con tutti i soggetti interessati, favorendo processi di condivisione e confronto,
- interagisce direttamente con MIUR, ANVUR, CRUI,
- interagisce direttamente con una attività di confronto e di condivisione con il Nucleo di Valutazione di Ateneo.

Nello specifico:

- il Coordinatore, componente anche del **Senato Accademico**, ha portato all'attenzione di questo Organo (comprese le commissioni e i gruppi di lavoro) alcune problematiche articolate e complesse, in alcuni casi anche oggetto di apposite delibere come ad esempio:
  - attività relative alle competenze del Presidio,
  - le procedure per la rilevazione dell'opinione degli studenti per l'a.a. 2013-14, con l'indicazione del Presidio quale detentore del processo di organizzazione e di monitoraggio della rilevazione,

- il rilascio del Diploma Supplement,
  - le Commissioni Paritetiche,
  - l'approvazione della documentazione di Ateneo attinente al processo AVA,
  - la richiesta di dotare l'Università di un Piano Strategico,
  - l'offerta didattica di nuova attivazione,
  - le problematiche relative ai Consigli di corso di studi.
- Il Presidio ha interagito costantemente con tutti i soggetti interessati al fine di dare ampia diffusione di tutti gli aspetti normativi, informativi, nonché attuativi inerenti al processo AVA. Per questo motivo ci sono stati incontri mirati con:
    - il Rettore e il Direttore Generale, che si sono fatti anche promotori di specifiche azioni di intervento,
    - il Collegio dei Direttori di Dipartimento, per condividere processi di responsabilizzazione rispetto agli adempimenti AVA,
    - uffici interessati (Divisione della Didattica, Centro Servizi Informatici, ecc.) per monitorare lo svolgimento delle attività previste.
  - Il Coordinatore ha incontrato diverse volte il coordinatore del Nucleo di Valutazione di Ateneo, sia nella precedente composizione che in quella insediatasi con DR n. 3377 del 19.08.2013 e integrata con DR n. 721 del 27/02/2014. Nel periodo in esame ha anche partecipato, assieme ad altri componenti del Presidio, alle riunioni del 11/10/2013 e del 21/02/2014.
    - Sono anche da segnalare i colloqui, lo scambio di lettere, le lettere a firma comune indirizzate agli Organi di Governo. Tutte queste occasioni, improntate a spirito di piena collaborazione e disponibilità, sono state utili per definire in condivisione competenze, ruoli e responsabilità non sufficientemente precisati dalla normativa e/o dagli organismi di riferimento.
    - A tale riguardo, le linee guida CRUI sulle competenze e sulle funzioni del NVA e del PQA hanno fatto un po' di chiarezza in merito. In questo documento non si vedono conflitti di competenze neanche sui temi che sembravano di attribuzione comune, quali la rilevazione dell'opinione degli studenti e i compiti di valutazione delle azioni di miglioramento (previsti dai documenti ANVUR).
  - Sistematiche e con modalità diversificate sono state le relazioni intrattenute con l'ANVUR. A parte gli incontri In\_Formativi a cui hanno partecipato i componenti del Presidio in diverse occasioni (es. "La Scheda Unica Annuale della ricerca Dipartimentale, Potenza, 1° ottobre 2013, "La Scheda Unica Annuale della ricerca Dipartimentale - L'Accreditamento e la Valutazione dei Dottorati, Lecce 19 febbraio 2014,...), c'è stato un flusso comunicativo finalizzato a ricevere chiarimenti, informazioni, nonché a fornire suggerimenti ed osservazioni spesso recepiti a livello centrale.
  - Il Presidio ha sempre cercato di avere la più ampia conoscenza del processo AVA anche attraverso la partecipazione dei propri rappresentanti ad attività seminariali, gruppi di lavoro, organizzati dalla CRUI, dal Coordinamento Nazionale dei Nuclei di Valutazione (CONVUI) e dal Coordinamento Nazionale dei Presidi di Qualità (CONPAQ).

## **5. CONSIDERAZIONI FINALI: PUNTI DI FORZA, CRITICITÀ RILEVATE, IDEE PER MIGLIORARE**

Alla luce dell'esperienza maturata ad oggi, il PQA ritiene di dover esporre alcune riflessioni relativamente ad alcuni aspetti peculiari del processo AVA e alle attività attuate, in corso e programmate, riflessioni che rappresentano il risultato di un'analisi critica sui punti di forza e di criticità rilevati, con ipotesi orientate al miglioramento.

Nel corso di questa relazione numerose sono state le considerazioni riportate di volta in volta, esplicitate in rapporto a tematiche specifiche e volte a segnalare aspetti significativi, sia positivi che critici. Riassumiamo qui di seguito alcuni elementi conclusivi e di prospettiva per il futuro.

## **Funzionamento del Presidio**

L'attività nella quale è coinvolto il Presidio è tipicamente trasversale rispetto all'organizzazione dell'amministrazione universitaria. Per questo motivo la verificata capacità di collaborazione tra uffici diversi è stata essenziale all'efficienza delle azioni che si intraprendono.

Una particolare segnalazione è da avanzare sugli uffici (APQ, Divisione della Didattica, Centro Servizi Informatici, Area studi, ricerche e programmazione) che hanno fornito un costante supporto metodologico e operativo, che si è rivelato prezioso durante tutto il percorso.

Il Presidio in una prima fase non ha operato nella sua completa composizione, come indicato nella Relazione attività gennaio-maggio 2013, e questo ha richiesto un impegno importante dei componenti il Polo Centrale, che, in particolare, hanno cercato di supplire alla mancanza della componente studentesca mantenendo un contatto costante con le rappresentanze studentesche degli organi di governo centrali e periferici.

Sul piano metodologico il Presidio ritiene di avere compiuto dei passi avanti in questi ultimi mesi affrontando il passaggio da una mera verifica di conformità ad una valutazione di contenuto (Rapporti di Riesame e Relazioni delle Commissioni Paritetiche).

Nei prossimi mesi il PQA intende, infine, dare attuazione a quanto indicato nella precedente relazione, ovvero intende richiedere un feedback sul proprio operato attraverso un'apposita rilevazione. Il PQA ha preferito rimandare la rilevazione in quanto i risultati inevitabilmente avrebbero risentito del carattere di novità e spesso di emergenza che l'intero processo AVA ha comportato nella sua prima applicazione.

## **Normativa**

Lo Statuto dell'Università di Bari è anteriore alla decretazione che ha condotto al sistema AVA. Per questo motivo, a parte le Commissioni Paritetiche, quanto concorre all'Assicurazione della Qualità, in particolare il Presidio stesso, è assente e privo di regolamentazione specifica. Il PQA, conseguentemente, sente in modo sempre più pressante, l'esigenza di definire con chiarezza la propria posizione a livello di Ateneo, anche in funzione di dotarsi di un regolamento funzionale e operativo. Sarebbe quindi opportuno:

- normare in Statuto e nei Regolamenti l'Assicurazione della Qualità e i suoi organismi,
- fissare composizione del Presidio della Qualità, qualificazione e incompatibilità dei suoi membri, definendo la durata del loro mandato,
- definire meglio organizzazione ed articolazioni del Presidio,
- determinare funzioni, competenze e deleghe estendendole anche all'ambito della Ricerca,
- codificare i rapporti del Presidio di Qualità con il Rettore (e i suoi delegati), con il Senato Accademico e il Consiglio di Amministrazione, con il Nucleo di Valutazione e con le Commissioni Paritetiche studenti-docenti.

## **UNIBA e Assicurazione della Qualità**

Il primo punto da sottolineare è che la comunità universitaria risponde bene quando adeguatamente supportata: a parte le giustificate lamentele per lo stress test al quale è stata sottoposta, le scadenze sono state rispettate e il livello della documentazione prodotta (Rapporti di Riesame, Schede SUA-CdS, Relazioni delle Commissioni Paritetiche) è da considerare buono, in molti casi pregevole.

In un anno l'AVA è diventata prassi normale, spesso accompagnata da giudizi di merito positivi sull'utilità delle procedure della Autovalutazione. Si può affermare che la logica dell'Assicurazione della Qualità si fa strada fra le nebbie della pura osservanza degli adempimenti.

Il Presidio considera suo compito strategico la diffusione nella comunità universitaria della Cultura della Qualità e le relative buone pratiche. A questo fine intende promuovere:

- la diffusione di tali concetti in maniera capillare (autovalutazione, analisi SWOT, monitoraggio dei processi, indicatori di raggiungimento degli obiettivi, ...)
- la costruzione di una rete di AQ, con la presenza nei Dipartimenti di figure di riferimento e di manager della didattica e della ricerca
- la determinazione di obiettivi di qualità dell'Ateneo nella didattica, ricerca e organizzazione
- la relazione tra valutazione e allocazione delle risorse per favorire una politica di miglioramento continuo.

Sul piano immediato risulta necessario che l'Università si prepari alle nuove fasi del sistema AVA, in particolare all'Accreditamento Periodico e alla verifica dei requisiti di Qualità (AQ1-AQ7 del DM 1059/2013). Due passaggi coinvolgeranno la comunità universitaria nei prossimi mesi:

- la SUA-RD per i Dipartimenti
- i Rapporti di Riesame Ciclici per i Corsi di Studio

L'Università in generale e i Dipartimenti in particolare dovranno, a tale proposito, intensificare i rapporti con il mondo delle istituzioni, del lavoro e delle forze sociali. Oltre che per l'indirizzamento della progettazione didattica questo è funzionale anche alle altre due missioni dell'università: ricerca e terza missione.

## 6. ALLEGATI

1. Relazione ***Le Commissioni Paritetiche; istituzione, composizione e ruolo***
2. Delibera del Senato Accademico del 22/10/2013 sulla Rilevazione delle opinioni degli studenti
3. Schede valutazione RdR annuale e ciclico 2014
4. Documento ***Note procedurali per la compilazione dei quadri A4 - A5 - B1***
5. Documento ***Note procedurali per la compilazione dei quadri B2-B3-B6-B7-C1-C2-C3***
6. Documento ***Struttura organizzativa e responsabilità a livello di Ateneo della Gestione della Qualità***
7. Documento relativo alla ***Sostenibilità economico-finanziaria e alle risorse riferite alla docenza, ivi compresa la programmazione della sostenibilità a regime di tutti i corsi di studio dell'Ateneo***
8. Organigramma
9. Documento ***SCHEMA SUA-CdS 2014-15: Note procedurali***
10. Documento ***Note sulle Commissioni Paritetiche***
11. Documento ***Rilevazione della Opinione degli Studenti: LINEE GUIDA***
12. Documento ***Rilevazione della Opinione degli Studenti: NOTE PER LA COMPILAZIONE***
13. Documento ***Rilevazione della Opinione degli Studenti: PIANO DI COMUNICAZIONE***
14. Documento ***Rilevazione della Opinione degli Studenti: FAQ***
15. Documento ***Rilevazione della Opinione dei Docenti: Procedura Online - NOTE PER LA COMPILAZIONE***
16. Calendario delle riunioni

Tutti gli allegati sono disponibili sulla pagina web del Presidio della Qualità di Ateneo al link:

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