

**RELAZIONE ANNUALE DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEО PER L'ANNO 2017-18  
APPROVATA NELLA SEDUTA DEL PQA DEL 6 DICEMBRE 2018**

**1) INTRODUZIONE**

Nella presente Relazione Annuale del PQA per l'anno 2017-18, indirizzata al Senato Accademico, vengono elencate e ripercorse le attività effettuate dal PQA durante l'anno 2017-18, in modo da fornire sinteticamente un quadro efficace dei progressi effettuati nell'implementazione del sistema di AQ di Ateneo e Dipartimento per didattica, ricerca e terza missione e del suo stato attuale. L'attività effettuata dal PQA nell'anno trascorso è stata particolarmente ampia ed ha riguardato un largo spettro di tematiche, anche in virtù della necessità di attuare attività straordinarie correlate con la preparazione della visita di Accreditamento Periodico della CEV.

Onde evitare di ridurre la presentazione ad una lunga e inefficace elencazione di attività, nella quale si rischierebbe di perdere la percezione degli effettivi progressi effettuati, la descrizione è stata organizzata, in un ordine non necessariamente cronologico, raggruppando le azioni per tematiche di carattere molto generale. Per ognuno di questi insiemi di azioni vengono citati gli obiettivi specifici formulati nella precedente Relazione Annuale del PQA 2016-17 [A1] e le raccomandazioni espresse dal Nucleo di Valutazione di Ateneo nella sua Relazione Annuale sul sistema AVA 2017 [A3], che si considerano interpretati dalle azioni descritte. Per ognuno degli insiemi di azioni vengono infine riassunti sinteticamente gli esiti ottenuti.

Nel Capitolo 2) viene illustrato il quadro di riferimento e di ispirazione dell'attività svolta dal PQA nell'anno 2017-18. Nel Capitolo 3) e Paragrafi 3.1) – 3.8) vengono illustrate le attività svolte dal PQA organizzate come sopra indicato; le azioni vengono sommariamente descritte e si fa ampio riferimento ai verbali delle sedute del PQA e a materiale documentario di supporto per i dettagli. Nel Capitolo 4) si riassume il contenuto della Relazione Annuale sul sistema AVA 2018 del NuV [A5] per le parti di rilevanza per il PQA. Le osservazioni e raccomandazioni del NuV vengono ampiamente utilizzate nel Capitolo 5), dove vengono indicate e brevemente descritte una serie di attività finalizzate all'implementazione del sistema di AQ che il PQA potrà programmare per l'anno 2019. Infine, il Capitolo 6) è dedicato ad alcune brevi considerazioni conclusive.

**2) QUADRO DI RIFERIMENTO DELLE AZIONI E ATTIVITÀ DEL PQA NEL 2017-18**

La programmazione delle azioni definite e attuate dal PQA nel corso dell'anno 2017-18 si è ispirata ad alcune fonti principali di riferimento. In primo luogo, come riportato nella **Relazione Annuale del PQA 2016-17 [A1]**, fin dal suo insediamento, il PQA ha deciso di basare la sua attività e iniziativa su sei principi generali che sono sintetizzati nelle parole chiave: i) Comunicazione; ii) Organizzazione e controllo; iii) Condivisione; iv) Disponibilità dei dati; v) AutoValutazione; vi) Valutazione e Accreditamento. Partendo da questi principi generali e dall'analisi effettuata del contesto e dello stato del sistema di AQ di Ateneo e Dipartimento, il PQA ha identificato tredici obiettivi specifici pluriennali: sette per la Didattica, quattro per la Ricerca e Terza Missione; due per l'integrazione dei sistemi di Qualità di Ateneo. Detti obiettivi sono stati in parte inseriti nel **Piano Strategico di Ateneo 2017-19 [A2]**. Essi sono elencati di seguito per facilità di riferimento del testo.

*Obiettivi per la Didattica:*

- OB1 Conduzione a regime del processo di autovalutazione per l'attività didattica che vede attori i Presidi di Qualità di Dipartimento, le Commissioni Paritetiche Docenti Studenti, i Corsi di Studio, i Gruppi di Riesame (GdR), secondo le indicazioni delle Linee Guida ANVUR AVA 2.0, ricercando la massima efficacia del sistema con il minimo dispendio di tempo e carico amministrativo degli attori coinvolti.
- OB2 Formazione del personale docente e tecnico-amministrativo coinvolto nel processo di assicurazione della qualità, sia con la condivisione delle scelte e delle decisioni, sia con l'organizzazione di specifici e mirati eventi di formazione.
- OB3 Sensibilizzazione degli studenti all'importanza della partecipazione al processo di assicurazione della qualità della didattica, e quindi della compilazione dei questionari di valutazione, ponendo attenzione

alla trasparenza dei risultati raggiunti via via dal sistema, per formare una conoscenza diffusa e una cultura condivisa sui processi di qualità.

- OB4 Perfezionamento della capacità di raccolta, elaborazione, presentazione dei dati provenienti dai questionari di valutazione studenteschi, dalle carriere degli studenti, dalla situazione occupazionale dei laureati, dai portatori di interesse, in modo che possano essere messi a disposizione tempestivamente ed efficacemente ai diversi attori del sistema di AQ e, nei limiti delle regole di riservatezza, messi a disposizione anche del pubblico massimizzandone la trasparenza.
- OB5 Produzione sistematica agli OdG dell'Ateneo di sintesi organiche dei risultati che emergono dal processo periodico di autovalutazione della Didattica e, in particolare, delle indicazioni sulle criticità riscontrate che necessitino di essere esaminate ed, eventualmente, risolte a livello degli OdG stessi.
- OB6 Avvio di un'operazione sistematica di revisione della documentazione di Ateneo sulla politica della AQ Didattica, nonché dei regolamenti e delle procedure di supporto sia per rendere organica e coerente tutta la documentazione sia per aggiornarla alle Linee Guida AVA 2.2.
- OB7 Riprendere e mettere a regime la mappatura dei processi ed effettuare gli interventi possibili di semplificazione e ottimizzazione delle attività e delle strutture organizzative.

#### *Obiettivi per la Ricerca e la Terza missione*

- OB8 Costruzione di un sistema di valutazione dei dati relativi alle attività di Ricerca e di Terza Missione dei Dipartimenti e dei singoli ricercatori, completo ed efficiente, che, pur accogliendo le metodologie dell'ANVUR, possa anche superare le limitazioni del sistema ANVUR-VQR per fornire un panorama più completo ed equilibrato sulle attività di Ateneo.
- OB9 Implementazione, anche per le attività di Ricerca e Terza missione, di un sistema di assicurazione di qualità organico ed efficiente, basato sulla redazione della scheda SUA-RD, come previsto da ANVUR, che si basi su un ciclo periodico di *Pianificazione-Azione-Verifica-Correzione* e che porti al controllo e al miglioramento continuo dei processi e dei prodotti della ricerca e delle attività di terza missione.
- OB10 Predisposizione periodica e sistematica per gli OdG delle informazioni e dei dati sulle attività di Ricerca e Terza Missione che servano per orientare, nell'ambito delle strategie di Ateneo, le scelte di finanziamento, distribuzione di incentivi e premialità.
- OB11 Avvio di un'operazione sistematica di revisione della documentazione di Ateneo e di Dipartimento sulla politica della AQ Ricerca e Terza missione, nonché dei regolamenti e delle procedure di supporto, sia per rendere organica e coerente tutta la documentazione sia per aggiornarla alle Linee Guida AVA 2.2.

#### *Obiettivi per l'integrazione dei sistemi di Qualità di Ateneo*

- OB12 Proseguimento dell'estensione della certificazione UNI EN ISO 9001:2015 a tutti i principali servizi a diretto impatto con i portatori di interesse esterni e alla gestione dei laboratori scientifici che diano servizi ad altre strutture interne o a terzi esterni, formando opportunamente il personale coinvolto;
- OB13 Individuazione e ottimizzazione dei processi del sistema AVA con impatto sui processi del sistema UNI EN ISO 9001 e viceversa.

Una successiva fonte principale di riferimento per l'azione del PQA nell'anno 2017-18 sono state le osservazioni e raccomandazioni che il Nucleo di Valutazione di Ateneo ha formulato nella sua **Relazione Annuale sul sistema AVA 2017 del NuV [A3]** di seguito sintetizzate per comodità di richiamo nel testo:

- NV1 Apprezzamento della discontinuità con il *modus operandi* del passato e condivisione degli obiettivi e le nuove modalità operative introdotte dal PQA.
- NV2 Invito ad una riflessione complessiva sulla attuale struttura del sistema di AQ per la migliore distinguibilità del momento del monitoraggio da quello dell'individuazione e attuazione di interventi correttivi.
- NV3 Sollecitazione alla strutturazione di un sistema di AQ per Ricerca e Terza Missione credibile ed efficace analogo a quello per la didattica, con attenzione ai flussi informativi e alla definizione dei criteri di distribuzione delle risorse.
- NV4 Sollecitazione alla realizzazione di un efficace sistema di raccolta dati e monitoraggio per Ricerca e Terza Missione.

- NV5 Segnalazione di una difficoltà di comprensione dell'implementazione del sistema di AQ a livello di CdS e delle modalità adottate per l'interpretazione dei dati e dei criteri per ricercare le cause e proporre interventi.
- NV6 Richiesta di formulazione di Linee Guida comuni per la consultazione degli Stakeholder.
- NV7 Richiesta di relazioni periodiche da parte del PQA sulle attività svolte e sullo stato di implementazione del sistema di AQ e sui suoi risultati.
- NV8 Richiesta di azioni di sensibilizzazione degli studenti all'importanza del sistema di AQ.
- NV9 Richiesta di azioni di informazione, formazione e sensibilizzazione del personale docente e ricercatore sulla cultura della qualità e sui principi e procedure AVA.

Ulteriore fonte principale di informazioni e indicazioni utili per la programmazione delle attività del PQA nell'anno 2017-18 è stato il **corso di formazione CRUI «Le procedure di accreditamento AVA 2.3»**, Massimo Tronci; tenutosi a Brescia 19-20 ottobre 2017 [A4] in preparazione della visita di Accreditamento Periodico della CEV prevista dal 11-12-2018 al 14-12-2018.

Si rammenta, infine, che il PQA ha formulato, nella sua Relazione Annuale del PQA per l'anno 2016-17 [A1], una revisione critica del sistema di AQ di Ateneo con una proposta organica di nuova strutturazione del sistema con la definizione delle figure e organi(smi) coinvolti e la dettagliata elencazione delle loro competenze e dei loro compiti. Tale proposta è attualmente all'esame degli OdG. Nelle more della valutazione e approvazione della proposta di riforma del sistema di AQ, il PQA ha comunque deciso di svolgere la sua attività in coerenza con i principi ispiratori della proposta di riforma del sistema di AQ, ad esempio: i) convocandosi sempre in seduta congiunta per didattica, ricerca e terza missione; ii) invitando in modo permanente il Delegato per la terza missione, rapporti con le associazioni e *placement* a partecipare alle sedute; considerando i delegati dei Direttori in PQA come referenti delle attività dei PQD.

L'elenco, sia pure non esaustivo, delle attività, azioni e interventi correttivi/migliorativi che, sulla base delle fonti di riferimento citate, il PQA si è proposto di attuare nel corso principalmente dell'anno 2017-18 è stato presentato al Capitolo 4) della Relazione Annuale del PQA 2016-17 [A1]. Nel documento citato, queste azioni ed interventi sono stati raggruppati principalmente per ambito operativo (documentazione di sistema, informazioni e dati; procedure, flussi informativi e strumenti; formazione; ecc.), con evidenza per le attività finalizzate alla visita CEV, caratterizzate quindi da particolare urgenza.

### **3) ATTIVITÀ E AZIONI EFFETTUATE DAL PQA NELL'ANNO 2017-18.**

Nella seduta del PQA del 18-01-18 [B1], l'elenco citato delle attività e azioni da attuare, opportunamente integrato e arricchito, è stato suddiviso in tre categorie: attività ordinarie, attività straordinarie e attività in preparazione della visita di Accreditamento Periodico della CEV. A loro volta, queste categorie sono state suddivise in tre sottocategorie: attività finalizzate alla Didattica, attività finalizzate alla Ricerca e Terza Missione, attività di Sistema. Le *attività ordinarie* sono intese come quelle che vanno inserite nel calendario delle attività a regime del sistema di AQ e quindi vanno reiterate con periodicità annuale; le *attività straordinarie* sono intese come quelle utili a costruire strumenti non ancora esistenti finalizzati allo svolgimento dei processi di AQ; le *attività in preparazione della visita* di Accreditamento Periodico della CEV sono intese come quelle strettamente finalizzate alla preparazione della visita, che quindi hanno particolare priorità.

Per tutte queste attività è stato predisposto e approvato un diagramma di Gantt che riporta: definizione dell'attività, soggetto responsabile (PQA, PQD, OdG, Delegati, Servizi, ecc.), data di inizio e conclusione della attività. Nella stessa seduta del PQA del 18-01-18 [B1], per le attività a più breve scadenza sono stati definiti in modo dettagliato: obiettivi dell'attività, tempistiche di sviluppo, esiti attesi, responsabili delle diverse fasi, documenti, strumenti e modulistica a disposizione. Nelle successive sedute del PQA durante l'anno 2018 [B2-B9], tutte le altre attività programmate sono state accuratamente definite e l'andamento delle attività in corso è stato costantemente e sistematicamente monitorato, in modo da assicurarne la realizzazione e conclusione entro i tempi previsti.

Nel seguito, le attività e iniziative effettuate nell'anno 2017-18 sono elencate raggruppandole in insiemi coerenti riferiti a temi e obiettivi di carattere generale e ne sono brevemente descritte le principali risultanze.

L'attenzione viene posta soprattutto sulle attività straordinarie e in preparazione della visita di Accreditamento Periodico della CEV mentre, per brevità, non vengono menzionate le attività ordinarie, che rientrano nel normale monitoraggio a supporto dei processi assestati del sistema di AQ didattica, a meno che non siano state introdotte per la prima volta. Per ogni insieme di attività, vengono indicati i riferimenti agli obiettivi specifici definiti dal PQA nella Relazione Annuale del PQA 2016-17 [A1], e alle osservazioni e raccomandazioni espresse nella Relazione Annuale sul sistema AVA 2017 del NuV [A3].

### **3.1) DEFINIZIONE DELLA COMPOSIZIONE, ATTIVITÀ, FLUSSI INFORMATIVI, INTEGRAZIONE CON OdG DEL SISTEMA DI AQ (OB1, OB5, OB7, OB9, OB10, NV2, NV3)**

Nella seduta del PQA del 17-05-18 [B4] sono stati identificati in maniera precisa e univoca le figure, gli organi e organismi che costituiscono il sistema di AQ di Ateneo e Dipartimento, nel suo significato più esteso, includendo sia gli organi(smi) appositamente istituiti da leggi e regolamenti per attuare il sistema di AQ (PQA, PQD, NuV, CPDS, GdR/CdS, ecc.), sia gli organi di governo di Ateneo, Dipartimento, CdS istituiti dalla legge e dallo Statuto di Autonomia ( Rettore, DG, SA, CdA, Direttori di Dipartimento, Consigli di Dipartimento, ecc.).

Sono stati inoltre definiti due diagrammi di flusso del ciclo annuale dei documenti e delle attività inerenti il sistema di qualità a livello dipartimentale, uno per l'attività didattica e uno per l'attività di ricerca e terza missione [C1-C2]. È stato definito, inoltre, un terzo diagramma di flusso del ciclo annuale dei documenti e delle attività del sistema di qualità a livello di Ateneo [C3]. In questi diagrammi di flusso sono inseriti: le azioni da effettuare da parte dei diversi attori, i documenti da produrre e i flussi di informazioni che devono circolare fra i diversi attori con le relative tempistiche generali e le reciproche correlazioni. I documenti di sistema da produrre includono sia i documenti annuali, sia quelli pluriennali a cadenza non fissata.

Lo schema per la didattica dipartimentale è disegnato in coerenza con le nuove norme ANVUR AVA 2.0, lo schema per la ricerca e terza missione dipartimentale definisce, per la prima volta, la strutturazione di un sistema organico di AQ per la ricerca e terza missione a livello di Dipartimento. Tutti gli schemi prevedono una struttura strettamente integrata fra attività e organi(smi) del sistema di AQ vero e proprio e le attività degli Organi di Governo a livello di Ateneo, Dipartimento e CdS. Gli schemi definiscono ed esplicitano le relazioni reciproche fra i due livelli istituzionali: sistema di AQ e catene di comando degli Organi di Governo, chiarendo e distinguendo il momento e la responsabilità del monitoraggio e autovalutazione da quelli della decisione e dell'intervento.

**Esito dell'attività.** La predisposizione degli schemi descritti definisce per la prima volta in maniera chiara e completa l'assetto strutturale, le azioni previste dei diversi attori, la documentazione necessaria di sistema, i flussi informativi, le reciproche relazioni fra i diversi attori del sistema di qualità di Ateneo e Dipartimento per didattica, ricerca e terza missione, includendo strutturalmente gli OdG come parti integranti del sistema. Gli schemi forniscono quindi il quadro nel quale tutte le attività di AQ possono venire naturalmente collocate. Essi sono adeguati sia per la vigente struttura del sistema di AQ sia, ovviamente, a quella proposta con il progetto di riforma del sistema di AQ attualmente al vaglio degli OdG.

### **3.2) DEFINIZIONE DEI DOCUMENTI FONDAMENTALI DI SISTEMA (OB5, OB6, OB9, OB10, OB11, NV3, NV5, NV7)**

Gli schemi di cui al paragrafo precedente prevedono la redazione di alcuni documenti fondamentali di sistema da parte dei diversi attori. Natura, scopo, contenuti e, in qualche caso, anche formato dei diversi documenti di sistema menzionati sono stati definiti e descritti in modo accurato e non ambiguo, nel quadro della correlazione fra attori e dei flussi informativi definiti. Per alcuni di essi sono state formulate anche Linee Guida per la stesura. Nel seguito si elencano i principali documenti di sistema definiti e si dà qualche precisazione sul loro ruolo e collocazione nel sistema di AQ e sui loro contenuti e formato.

#### **PIANO STRATEGICO DI ATENE0 POLIENNALE**

Il Piano Strategico di Ateneo poliennale è il documento generale di pianificazione strategica di Ateneo e contiene la descrizione dell'assetto attuale dell'Ateneo, della sua relazione con il contesto territoriale e sociale, nazionale e internazionale, la dichiarazione della *vision* e *mission* dell'Ateneo, le linee strategiche di indirizzo per le missioni istituzionali di didattica, ricerca e terza missione, gli obiettivi individuati nell'orizzonte temporale del Piano Strategico, le azioni previste e gli indicatori di risultato da monitorare. Il Piano Strategico

di Ateneo viene formulato dal Rettore e suoi delegati e viene approvato dal Senato Accademico e dal Consiglio di Amministrazione.

#### *PIANI STRATEGICI DEI DIPARTIMENTI POLIENNALI*

Nelle sedute del PQA 05-04-18 [B3] e del 17-05-18 [B4] è stata formulata a tutti i Dipartimenti la richiesta di provvedere alla formulazione e redazione di Piani Strategici poliennali dei Dipartimenti [C4] per didattica, ricerca e terza missione, conseguenti alla adozione del Piano Strategico di Ateneo, che realizzino una specifica declinazione degli obiettivi strategici e degli obiettivi generali espressi dal Piano Strategico di Ateneo, coerentemente con la natura disciplinare e il profilo del Dipartimento. Per questo documento, che è eminentemente di carattere politico, il PQA non ha fornito un modello prestabilito, a causa della grande diversità delle aree disciplinari dei diversi Dipartimenti, ma ha solo precisato alcune caratteristiche essenziali che il documento dovrebbe possedere: i) ispirarsi esplicitamente al Piano Strategico di Ateneo; ii) dichiarare *vision* e *mission* del Dipartimento; iii) contenere in maniera sinergica le linee di indirizzo dipartimentali in tema di didattica, ricerca e terza missione per l'orizzonte temporale di riferimento; iv) per la parte di ricerca fare riferimento all'ultima scheda SUA-RD e ai risultati della VQR; v) contenere indicazioni per obiettivi, azioni che le strutture dipartimentali dovranno perseguire e indicatori che i PQD dovranno monitorare per verificare il raggiungimento degli obiettivi. I Piani Strategici dei Dipartimenti sono elaborati dal Direttore, con il supporto del PQD, e approvati dal Consiglio di Dipartimento.

#### *RELAZIONE ANNUALE SULLA AQ DIDATTICA DEI PQD AI DIPARTIMENTI (marzo)*

Nella programmazione delle attività effettuata nella seduta del PQA del 18-01-18 [B1], il PQA ha chiesto ai PQD di effettuare, nel mese di marzo, una relazione annuale sull'andamento della AQ didattica per l'anno accademico precedente indirizzata ai rispettivi Consigli di Dipartimento. Questa relazione annuale è peraltro prevista anche dall'art. 9 di tutti i Regolamenti di Dipartimento, ma è stata largamente disattesa negli anni precedenti. Il PQA ha chiesto non solo di sintetizzare nella Relazione le attività effettuate nel sistema di AQ didattica del Dipartimento (redazione delle schede SUA-CdS, Monitoraggio annuale dei GdR, Relazione annuale della CPDS, gestione delle AC/AP da parte dei GdR; relazione annuale del NuV), ma anche di dare una visione delle risultanze complessive del sistema in tema di Didattica, al fine di fornire al Consiglio di Dipartimento elementi per le decisioni e interventi di sua pertinenza come OdG. In buona sostanza, la relazione deve documentare non solo lo stato e le attività del sistema, ma anche il grado di realizzazione degli obiettivi, e deve fornire indicazioni e suggerimenti per eventuali AC/AP da adottare da parte del Dipartimento in tema di didattica.

Per la redazione del documento *Relazione annuale del PQD sulla didattica* è stato predisposto dal PQA un modello predefinito e le relative Linee Guida per la compilazione [C5] che sono state presentate e approvate nella seduta del PQA del 26-02-18 [B2]. Il modello prevede una sezione finale nella quale il PQD fornisce una valutazione complessiva del sistema di AQ didattica del Dipartimento, con evidenza delle criticità e dei punti di forza. L'integrazione di queste sezioni per i diversi Dipartimenti può consentire l'elaborazione di una visione complessiva trasversale del sistema di AQ didattica a livello di Ateneo, della sua attività, delle sue evidenze e dei suoi risultati, come richiesto dal NuV [A3].

#### *RELAZIONE DI RIESAME ANNUALE SULLA RICERCA E TERZA MISSIONE DEI PQD AI DIPARTIMENTI (luglio)*

Nella programmazione delle attività effettuata nella seduta del PQA del 18-01-18 [B1], il PQA ha chiesto ai PQD di effettuare, entro il mese di luglio, una relazione annuale sull'andamento della AQ ricerca e terza missione per l'anno precedente. Anche in questo caso, detta relazione annuale è prevista anche dall'art. 9 di tutti i Regolamenti di Dipartimento, ma la sua redazione obbligatoria è stata largamente disattesa negli anni precedenti. La redazione e presentazione della Relazione di Riesame annuale sulla attività di ricerca e terza missione al Consiglio di Dipartimento ha lo scopo di fornire all'OdG le informazioni sullo stato del sistema di AQ ricerca e terza missione, il posizionamento attuale degli indicatori e il grado di realizzazione degli obiettivi, nonché di fornire indicazioni e suggerimenti per eventuali AC/AP che il Dipartimento possa adottare.

Nella seduta del PQA del 05-04-18 [B3], è stato approvato un modello di formato e contenuti della Relazione di Riesame annuale sulla attività di ricerca e terza missione dei Dipartimenti e delle Linee Guida per la redazione [C6], formulate sulla base dell'analisi critica delle Relazioni di riesame dell'attività di Ricerca dipartimentale 2011-14, precedentemente richieste. Il modello prevede diverse sezioni che: i) illustrano le attività di monitoraggio svolte dal PQD; ii) ricapitolano le linee strategiche, gli obiettivi, le azioni e gli indicatori individuati dalla pianificazione dipartimentale; iii) effettuano una valutazione dei risultati

attraverso gli indicatori; iv) formulano proposte per nuove azioni o indicatori; v) valutano l'efficacia e/o propongono criteri per l'attribuzione delle risorse; vi) effettuano una sintesi complessiva dello stato del sistema di AQ e del livello di raggiungimento degli obiettivi dipartimentali. Come nel caso precedente, l'integrazione di queste sezioni per i diversi Dipartimenti può consentire l'elaborazione di una visione complessiva trasversale del sistema di AQ ricerca e terza missione a livello di Ateneo, della sua attività, delle sue evidenze e dei suoi risultati, al fine di motivare e guidare le decisioni degli OdG.

#### *DOCUMENTO ANNUALE DI POLITICHE DI ATENEO E PROGRAMMAZIONE (settembre-ottobre)*

Questo documento è esplicitamente richiesto dalle Linee Guida ANVUR per l'accreditamento iniziale dei Corsi di Studio di nuova attivazione. Il documento, deliberato dagli OdG di Ateneo, deve descrivere e motivare in dettaglio i nuovi progetti didattici dell'Ateneo, deve essere coerente con la strategia dell'offerta formativa espressa dal Piano Strategico di Ateneo, deve evidenziare la sostenibilità economico finanziaria e di risorse di personale e strutturali dei nuovi progetti. Il PQA, nella seduta del 17-05-18 [B4], ha deciso di estendere la funzione di questo fondamentale documento di sistema dalla didattica anche alla declinazione annuale degli obiettivi di ricerca e terza missione dell'Ateneo. Tali obiettivi potranno essere individuati dagli OdG raccogliendo e armonizzando le iniziative dei Dipartimenti previste nei Piani Strategici dei Dipartimenti e esplicitate annualmente in un *Focus annuale del Piano Strategico* finalizzato alla negoziazione del budget, con lo scopo di effettuare la programmazione annuale di Ateneo delle politiche e degli investimenti correlata alla formulazione del bilancio di previsione [C7].

#### *DOCUMENTO ATTIVITÀ DI GESTIONE DELLE AC/AP DEL GRUPPO DI RIESAME (febbraio, luglio/settembre)*

Il documento, già precedentemente definito nell'esercizio del sistema di AQ didattica in ambito AVA 1.0, contiene la registrazione delle attività di gestione delle AC/AP da parte dei GdR/CdS. Esso è stato riadattato al fine di corrispondere meglio ai processi previsti nello schema di AQ didattica in ambito AVA 2.0. In tale ambito, infatti, l'attività di Riesame annuale è stata virtualmente sostituita dal Monitoraggio annuale degli indicatori e dal Riesame ciclico, lasciando tuttavia scoperta l'indispensabile attività di Riesame annuale delle AC/AP da parte del GdR/CdS e di valutazione e risposta alle osservazioni e raccomandazioni delle CPDS.

A questo scopo, questo documento di sistema, basato su tabelle di excel, è stato rivisto (seduta del PQA del 26-02-18 [B2]), prevedendo, oltre alle tabelle che consentono di definire le AC/AP, di attribuire le responsabilità dell'azione, di definire le tempistiche e seguirne l'evoluzione temporale fino alla realizzazione dell'AC/AP (schede verdi), anche delle tabelle che registrano l'esame delle osservazioni/raccomandazioni delle CPDS e la definizione di AC/AP relative (schede arancio) [C8].

Il diagramma di flusso delle attività di AQ didattica prevede che le schede di gestione delle AC/AP vengano prese in considerazione e aggiornate dal GdR/CdS almeno due volte all'anno: in febbraio in sede di esame e valutazione della relazione della CPDS, con lo scopo di fornire risposta motivata alle osservazioni e raccomandazioni delle CPDS e attivare eventuali nuove AC/AP conseguenti e, in luglio/settembre, contestualmente al Monitoraggio degli indicatori ANVUR, per verificare lo stato di attuazione delle AC/AP, attivarne altre eventuali a seguito di evidenze, di segnalazioni di criticità, o dei risultati del Monitoraggio annuale o dell'analisi dei questionari studenteschi, e fornire una relazione in merito per la successiva Relazione annuale della CPDS.

#### *DOCUMENTO DI RELAZIONE ANNUALE DELLA CPDS (dicembre)*

La relazione annuale della CPDS è un documento chiave del ciclo di AQ didattica per il quale ANVUR ha fornito solamente generiche indicazioni sui contenuti, riviste poi in ambito AVA 2.0, e nessuna indicazione sul formato. Il documento viene caricato entro gennaio sul sito dell'ANVUR e costituisce uno dei documenti di sistema di riferimento nelle visite di accreditamento periodico. Come riportato nella Relazione Annuale del PQA 2016-17 [A1], a seguito di un'analisi critica dell'assetto assunto delle Relazioni, il PQA ha già provveduto ad elaborare un modello condiviso per la relazione della Relazione Annuale delle CPDS. Detto modello è stato utilizzato per la redazione delle Relazioni Annuali 2017, contribuendo a migliorare in modo consistente la chiarezza, l'omogeneità, la leggibilità trasversale di questi documenti da parte degli attori interni ed esterni.

A valle della prima utilizzazione di questo modello comune da parte delle CPDS e dell'analisi critica dei risultati (seduta PQA del 18-01-18 [B1]), nella seduta del PQA del 26-02-18 [B2] si è deciso di provvedere a migliorare ulteriormente la struttura del modello di Relazione annuale, valorizzando il ruolo dell'uniformità e chiarezza delle modulistica, in analogia con i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015, precisando in

modo sistematico i destinatari delle raccomandazioni, allegando una elencazione finale delle raccomandazioni in ordine di priorità, redigendo il documento con modalità che ne favoriscano le successive elaborazioni. Di conseguenza, sono state riviste le Linee Guida fornite alle CPDS per la sua redazione.

Il risultato di questa rielaborazione del modello di Relazione Annuale CPDS e delle Linee Guida per la sua redazione [C9] è stato discusso e approvato in un'apposita riunione con le CPDS in data 12-07-18 (seduta del PQA del 21-09-18 [B7]), nella quale sono stati concordati anche il formato dei dati da fornire e le tempistiche dell'attività per l'analisi e valutazione dell'andamento dell'a.a. 2017-18.

#### *RELAZIONE ANNUALE DEL PQA SULLE ATTIVITÀ SVOLTE NELL'ANNO (dicembre)*

Con la sua Relazione annuale (di cui la presente relazione costituisce la seconda edizione), il PQA riassume in modo organico le attività decise e svolte nel corso dell'anno, inquadrando nell'ambito delle Linee strategiche e degli obiettivi di pianificazione stabiliti nel Piano Strategico di Ateneo per quanto riguarda l'assicurazione della qualità, e correlandole con lo stato attuale di implementazione del sistema di AQ e con le indicazioni e raccomandazioni ricevute dal NuV. La Relazione annuale del PQA ripercorre e riassume le attività già documentate nei verbali delle sedute del PQA, ne commenta gli esiti, segnala le criticità riscontrate, e prefigura le attività da svolgere con le relative priorità nell'anno successivo.

La Relazione annuale del PQA è indirizzata all'attenzione del SA dove viene presentata di norma nell'ultima seduta del SA di dicembre.

**Esito dell'attività.** Il PQA ha identificato in modo univoco, trasversalmente a tutte le strutture di Ateneo, la documentazione essenziale di sistema coerente con i flussi e le relazioni fra attori già definite, ha uniformato le definizioni, lo scopo e la struttura dei documenti, ha reso omogeneo il loro formato, favorendo la lettura e la comprensione della documentazione e con essa l'efficienza dei processi e la loro riconoscibilità trasversale, sia da parte degli attori e osservatori interni al sistema sia degli osservatori esterni. La stesura di formati omogenei e Linee Guida per tutti i documenti di sistema è a buon punto, ma non è ancora del tutto completata.

### **3.3) RACCOLTA ED ELABORAZIONE DEI DATI NECESSARI PER LE ATTIVITÀ AVA (OB4, OB8, NV4)**

#### *DATI RELATIVI ALLA DIDATTICA PER LE ATTIVITÀ DI CPDS, GdR/CdS*

Il sistema di raccolta ed elaborazione dei dati riguardanti l'attività didattica, ad uso principalmente dei GdR/CdS e delle CPDS, è gestito dal SVR ed appare sufficientemente maturo ed efficace [A5]. Si confermano l'implementazione e il buon funzionamento del sistema SISValDidat di Valmon s.r.l. per la fruizione interna e la trasparenza dei dati relativi alla raccolta delle opinioni degli studenti. Il progetto ISTAdAD (Indicatori Standardizzati per l'Analisi delle Attività Didattiche), sviluppato dal PQA nel 2017 [A1], ha prodotto un sistema di collezione e organizzazione dei dati e indicatori per le attività delle CPDS e GdR/CdS dalle diverse banche dati: DataMart interno, Alma Laurea, questionari studenti e laureandi, questionari "good practice". Tale sistema si è dimostrato efficace e apprezzato dagli attori, CPDS e GdR/CdS, come riportato nelle sedute del PQA del 21-09-18 [B7] e del 22-11-18 [B9].

Per l'analisi delle risultanze dell'a.a. 2017-18 non sono state apportate modifiche significative al sistema di collezione e organizzazione dei dati, il che ha consentito al SVR di fornire i dati per le attività delle CPDS con consistente anticipo rispetto alle tempistiche 2017. Inoltre, la stabilità dell'attuale assetto consente di progettare sia miglioramenti nella sintesi e presentazione dei dati, come la predisposizione di report periodici, sia ulteriori attività di raccolta dati sulle opinioni degli studenti ritenuti utili e significativi, come dati di valutazione delle attività di verifica della preparazione raccolti dopo il sostenimento dell'esame. Da ultimo, vale la pena di sottolineare come i dati sugli indicatori di Monitoraggio 2018 forniti da ANVUR si stiano stabilizzando e costituiscono un supporto e un riferimento importante per le attività di autovalutazione dei CdS e dell'Ateneo.

#### *DATI RELATIVI ALLA ATTIVITÀ DI RICERCA E TERZA MISSIONE*

Nella Relazione Annuale del PQA per l'anno 2016-17 [A1], era stato segnalato l'avvio della costruzione di un sistema efficace ed evoluto per la raccolta ed organizzazione dei dati per l'attività di ricerca e terza missione, anche a seguito della raccomandazione del NuV [A3] che anche questa gestione entrasse far parte pienamente delle competenze del PQA.

Con l'occasione della richiesta del PQA ai PQD [B1] di redigere la Relazione di Riesame per la ricerca e terza missione (2017-18), il SRTT ha perfezionato le modalità e l'efficacia di estrazione e tabulazione dei dati

da IRIS di CINECA (*Institutional repository*), anche in virtù di proficue interazioni con gli utenti. Sono state perfezionate anche le modalità di raccolta e tabulazione dei dati relativi a progetti, contratti, convenzioni, spin-off, conto terzi, brevetti. La stessa occasione ha consentito di migliorare la completezza dell'inserimento dei dati da parte dei ricercatori e di aumentare la loro consapevolezza dell'importanza dello strumento. Si è inoltre iniziato ad alimentare la sezione RM del sistema IRIS, che consentirà la registrazione di dati utili per la descrizione dei profili dei gruppi di ricerca, interessanti per le relazioni con il territorio e per le attività di terza missione. Queste possibilità sono state illustrate e discusse con gli attori dipartimentali in un'apposita riunione, tenutasi il 15-06-18, propedeutica alla redazione delle Relazioni di riesame per l'attività di ricerca e terza missione (2017-18), [B5, B6].

È stata infine completata l'attivazione del sistema CRUI-UniBasilicata e la sua alimentazione con i dati del sistema IRIS. Il sistema ha la potenzialità di consentire diverse analisi con valutazione dei dati sulla ricerca contenuti nel sistema IRIS con modalità FFABR e VQR-like e non solo, nonché il confronto dei risultati con quelli di altri Atenei. Purtroppo, questioni emerse di recente relative ai problemi legali di privacy GDPR, non ne hanno consentito l'utilizzo per le attività di redazione delle Relazioni di Riesame ricerca e terza missione (2017-18). I problemi legali di accesso ai dati dovrebbero essere attualmente risolti e il sistema dovrebbe quindi essere disponibile.

Nell'Ateneo vi sono molti ambiti e settori che sono fortemente caratterizzati da attività di cosiddetta terza missione: *placement*, *public engagement*, relazioni con enti, associazioni e aziende del territorio, e che possono qualificare positivamente l'Ateneo se opportunamente raccolti e valorizzati. Tuttavia, data l'eterogeneità delle attività e di conseguenza delle fonti di questi dati, la raccolta e l'organizzazione dei medesimi risulta certamente un compito complesso. Nonostante ciò, è iniziata una attività di raccolta e catalogazione organica di questi dati, gestita dal SRTT, che cominciano ad essere disponibili in un'apposita sezione del sito web di Ateneo, come documentato nella seduta del PQA del 21-09-18 [B7].

**Esito dell'attività.** L'attività svolta ha consentito, per la prima volta, di stabilizzare le attività di raccolta, elaborazione e produzione dei dati relativi alle attività didattiche (questionari sulle opinioni degli studenti, DataMart di Ateneo, Alma Laurea, questionari laureandi, questionari "good practice"), con il risultato di non richiedere interventi di modifica dei sistemi di produzione e di elaborazione dei dati per le attività di autovalutazione (GdR/CdS) e valutazione (CPDS) dell'attività didattica del 2018. Inoltre, è stato portato a maturazione il sistema di raccolta e valutazione per i dati della ricerca, che ha prodotto effetti positivi nella redazione della Relazione di Riesame ricerca e terza missione (2017-18). Per quanto riguarda i dati per la terza missione, il sistema raccolta ed organizzazione dei dati è stato finalmente disegnato ed avviato, e necessiterà di essere opportunamente alimentato dagli utenti. Per una definitiva maturazione del sistema di raccolta, elaborazione e presentazione dei dati per il sistema di AQ, risulta indispensabile la creazione di un apposito "Ufficio Statistiche" dotato del necessario personale e delle adeguate competenze.

### **3.4) DEFINIZIONE DI MODELLI E SCHEMI DI DOCUMENTAZIONE DI SISTEMA E LINEE GUIDA PER REDAZIONE DI DOCUMENTI E ATTIVITÀ DI AQ (OB2, OB7, NV5, NV6)**

Il PQA ha proseguito e ampliato nel 2018 l'azione di formulazione di modelli di documentazione di sistema e di Linee Guida per la redazione dei documenti e per l'effettuazione di attività di AQ iniziata con l'approvazione del Modello condiviso e delle Linee Guida per la redazione della Relazione Annuale della CPDS. La documentazione e le attività considerate sono state:

1. Relazione Annuale CPDS: Modello di documento e Linee Guida per la redazione [C9], [B7]
2. Relazione annuale del PQD per la AQ didattica: modello di documento e Linee Guida per la Redazione [C5], [B2]
3. Relazione di Riesame annuale del PQD per la AQ ricerca e terza missione: modello di documento e Linee Guida per la Redazione [C6], [B3]
4. Relazione periodica del GdR di gestione delle AC/AP: modello di documento [C8], [B2]
5. Linee Guida per la redazione del Syllabus degli insegnamenti [C10]
6. Linee Guida per la redazione della Scheda SUA-CdS [C11], [B4, B5] (da completare)
7. Linee Guida per la collocazione e denominazione dei documenti in Drive [C12]
8. Linee Guida per la (ri)progettazione e l'attivazione dei Corsi di Studio [C13], [B7]
9. Linee Guida per la consultazione delle parti sociali [C14], [B7]



**Esito dell'attività.** Il PQA ha provveduto a definire modelli per i principali documenti di sistema e Linee Guida per la redazione degli stessi documenti e per lo svolgimento di attività del sistema di AQ. La disponibilità di questi schemi e di queste indicazioni chiarisce e facilita l'espletamento delle corrispondenti attività e rende molto più leggibili e interpretabili i processi e i loro risultati sia dagli attori e osservatori interni, sia da parte degli osservatori esterni. La predisposizione di questi modelli e Linee Guida andrà ampliata a tutti i documenti di sistema e a tutte le procedure.

### **3.5) RETROAZIONE VERSO GLI OdG DEGLI ESITI DELLE ATTIVITÀ DEL SISTEMA DI AQ (OB5, OB9, OB10, NV7)**

Un elemento essenziale del ciclo virtuoso di AQ descritto da Deming: *Pianificazione-Azione-Verifica-Correzione* è la capacità degli organi(smi) del sistema di AQ di comunicare in modo sistematico ed efficace agli OdG gli esiti e le risultanze delle attività di monitoraggio e di autovalutazione dello stato di raggiungimento degli obiettivi di sistema. Gli OdG hanno il compito e la responsabilità di disegnare le linee strategiche, individuare gli obiettivi, pianificare le azioni, predisporre gli interventi correttivi, e possiedono le risorse per attuarli. Gli OdG sono il Rettore, il SA, il CdA a livello di Ateneo, il Direttore e il Consiglio di Dipartimento a livello di Dipartimento.

Senza questo fondamentale passaggio, l'attività di autovalutazione e valutazione degli organi(smi) di AQ rimane sterile e inutile, perché non chiude il ciclo virtuoso di Deming, lasciando gli OdG privi delle informazioni e indicazioni indispensabili per assumere le giuste decisioni necessarie a guidare il sistema verso gli obiettivi stabiliti.

Il PQA ha fatto un notevole sforzo per colmare questa evidente lacuna, presente in diversi ambiti del sistema di AQ di Ateneo e Dipartimento. A questo scopo ha definito una serie di documenti di sistema finalizzati alla retroazione verso gli OdG degli esiti e delle attività del sistema di AQ, descritti in dettaglio nel paragrafo 3.2) e, nella descrizione dei flussi informativi riportati nei diagrammi di cui al paragrafo 3.1), ha previsto una serie di periodiche attività di documentazione e informazione degli OdG a carico del PQA, dei PQD e dei Dipartimenti. Nel seguito si riassumono sinteticamente le attività già attuate da diversi attori del sistema di AQ a questo scopo.

#### ***REDAZIONE DEI PIANI STRATEGICI DI DIPARTIMENTO.***

Per la prima volta, tutti gli otto Dipartimenti dell'Ateneo hanno redatto un Piano Strategico pluriennale di Dipartimento [C15] entro il mese di settembre, a seguito della richiesta del PQA nelle sedute del 05-04-18 [B3] e del 17-05-18 [B4]. Il Piano Strategico di Dipartimento si configura come specifica declinazione degli obiettivi strategici e degli obiettivi generali espressi dal Piano Strategico di Ateneo, coerente con la natura disciplinare e il profilo del Dipartimento. La redazione di questo documento viene considerata come una azione di retroazione verso gli OdG (Rettore, SA, CdA) in quanto effettuata in conseguenza della pianificazione strategica degli OdG, e come sua declinazione operativa, della quale gli OdG possono tenere conto nella programmazione delle future azioni.

#### ***PRESENTAZIONE DELLE RELAZIONI ANNUALI DEI PQD AI CdD SULL'ATTIVITÀ DI AQ DIDATTICA.***

Per la prima volta, in ottemperanza anche a quanto previsto all'art. 9 dei Regolamenti di Dipartimento, i PQD hanno presentato entro il mese di marzo, a seguito della indicazione del PQA nella seduta del 18-01-18 [B1], le Relazioni Annuali del PQD sugli esiti del sistema di AQ didattica del Dipartimento per l'anno precedente [C16]. Nelle relazioni è descritto il processo di AQ, è valutato lo stato di raggiungimento degli obiettivi, sono evidenziate le criticità, sono suggerite azioni correttive.

#### ***PRESENTAZIONE DELLE RELAZIONI DI RIESAME ANNUALE DEI PQD AI CdD SULL'ATTIVITÀ DI AQ RICERCA E TERZA MISSIONE.***

Su richiesta del PQA nella seduta del 18-01-18 [B1], i PQD degli otto Dipartimenti hanno provveduto a predisporre una Relazione di Riesame Annuale delle attività di ricerca e terza missione dipartimentali, approvata dai CdD entro il mese di settembre [C17], su uno schema unitario e condiviso, anche in ottemperanza all'art. 9 dei Regolamenti Dipartimentali. L'elaborazione e presentazione di queste relazioni chiude il circolo virtuoso di AQ e consente ai Dipartimenti di aggiornare la loro collocazione rispetto agli obiettivi di ricerca e terza missione stabiliti nei rispettivi Piani Strategici di Dipartimento e di poter programmare consapevolmente possibili azioni correttive.

#### ***PRESENTAZIONE DELLE RISULTANZE DELLE RELAZIONI DELLE CPDS AL SA.***

Il PQA, nella seduta del 18-01-18 [B1] ha esaminato e valutato le Relazioni Annuali delle CPDS per il 2017, esprimendo, da una parte, una serie di osservazioni e raccomandazioni per le CPDS sulle modalità di stesura delle relazioni e, dall'altra, raccogliendo e organizzando le evidenze e le richieste delle CPDS, in particolare quelle indirizzate agli OdG centrali. Queste evidenze e richieste sono state presentate al SA del 28-03-18. Il SA ha preso atto delle richieste di sua competenza e si è impegnato per azioni conseguenti.

*PRESENTAZIONE DELLE RISULTANZE DELLA SCHEDA DI MONITORAGGIO ANNUALE DI ATENEO AL SA.*

Il PQA, nella seduta del 26-02-2018 [B2], ha esaminato la scheda di Monitoraggio di Ateneo per il 2017 (dati al 31-12-2107), e ha formulato e approvato una serie di interpretazioni dei dati dell'Ateneo, nel confronto con l'area geografica del Nord-Ovest e con i dati nazionali. La sintesi di questi dati e delle interpretazioni è stata presentata al SA nella seduta del 28-03-18, che ne ha preso atto. Analoga operazione è già stata effettuata dal PQA, più tempestivamente che l'anno precedente, per la Scheda Monitoraggio di Ateneo 2018 [B9].

*REDAZIONE DELLA RELAZIONE ANNUALE DEL PQA E PRESENTAZIONE AL SA*

Per la prima volta il PQA ha elaborato una Relazione Annuale sulle attività svolte per l'implementazione e gestione del sistema di AQ di Ateneo nel 2017, presentandola al SA in data 19-12-2017. La presente Relazione Annuale del PQA riguarda le attività del PQA nel 2018 e rappresenta la seconda edizione di questo importante documento riassuntivo dello stato di implementazione e delle attività del sistema di AQ di Ateneo.

**Esito dell'attività.** L'insieme dei documenti descritti, Piani Strategici dei Dipartimenti, Relazioni annuali del PQD ai Dipartimenti sull'attività di AQ didattica, Relazioni di Riesame annuali dei PQD ai Dipartimenti sulla attività di ricerca e terza missione, Relazione del PQA al SA sulla scheda di Monitoraggio di Ateneo, Relazione Annuale del PQA sullo stato e attività del sistema di AQ al SA, costituiscono gli elementi di efficace chiusura del ciclo virtuoso di Deming sulla AQ, contenendo tutte le informazioni necessarie agli OdG per effettuare scelte consapevoli e informate, per esempio per la predisposizione delle politiche di Ateneo [C18]. In aggiunta, questi documenti, letti contestualmente, forniscono un'immagine efficace, unitaria e completa del posizionamento attuale e delle prospettive e progetti di sviluppo dell'Ateneo.

### **3.6) ATTIVITÀ DI PREPARAZIONE DELLA VISITA DI ACCREDITAMENTO PERIODICO CEV E INFORMAZIONE, FORMAZIONE DEGLI ATTORI DEL SISTEMA DI AQ (OB2, OB3, NV9)**

Le attività effettuate dal PQA specificamente per la preparazione della visita di Accredimento Periodico della CEV, che si svolgerà dal giorno 11-12-18 al 14-12-18, si incrociano e si sovrappongono ampiamente con le attività finalizzate alla informazione e formazione degli attori del sistema di AQ sulla cultura della qualità e sulle procedure del sistema AVA. L'occasione della preparazione della visita di Accredimento Periodico è stata infatti propizia per organizzare incontri e attività con docenti, PTA e studenti, centrati sui temi della AQ e ricevere dagli attori la massima attenzione.

Nel seguito vengono quindi sinteticamente elencate le diverse attività effettuate dal PQA e dai PQD per la preparazione della visita di Accredimento Periodico, per la maggior parte programmate nella seduta del PQA del 18-01-18 [B1], nonché le molteplici riunioni di informazione, formazione e coordinamento delle attività tenute nel corso dell'anno e documentate in sedute successive del PQA.

*ATTIVITÀ EFFETTUATE IN PREPARAZIONE DELLA VISITA DI AP DELLA CEV*

1. Assistenza alle visite di audit del NuV agli otto CdS e ai due Dipartimenti selezionati: LT banca e Finanza (DEM), LM5 Ingegnerie Edile-Architettura (DICATAM), LT Ingegneria Meccanica e dei Materiali (DIMI), LM Bioteologie Mediche (DMMT); LM6 Medicina e Chirurgia (DSCS), LM Communication Technology and Multimedia (DII); LT Infermieristica (DSMC), LM5 Giurisprudenza (DIGI); Dipartimento di Ingegneria Meccanica e Industriale (DIMI), Dipartimento di Giurisprudenza (DIGI). Le visite si sono svolte fra i mesi di febbraio e maggio 2018. Gli esiti delle visite di audit sono stati relazionati nelle sedute del PQA del 26-02-18 [B2], del 05-04-18 [B3], del 17-05-18 [B4]. Il NuV ha prodotto una relazione complessiva delle visite che è stata inserita nella Relazione Annuale del NuV 2018 [A5] e presentata in PQA nella seduta del 11-07-18 [B6].
2. Esercizio di redazione da parte del PQD e CdS del documento facoltativo "Indicazioni delle fonti documentali – CdS" allegato 3 ANVUR, per gli otto CdS individuati dal NuV per le visite di audit. I documenti sono stati compilati in tempo per la visita di audit del NuV e sono stati valutati dal PQA nella seduta del PQA del 26-02-18 [B2] e dal NuV a ai fini della visita.

3. Esercizio di redazione da parte del PQD del documento facoltativo *“Indicazioni delle fonti documentali – Dipartimento”* allegato 4 ANVUR, per tutti Dipartimenti, indipendentemente dalle visite di audit del NuV. I documenti sono stati solo parzialmente redatti e sono stati valutati sia dal PQA nella seduta del 26-02-18 [B2] e, per i due Dipartimenti visitati, dal NuV ai fini della visita.
4. Redazione da parte dei PQD e CdS del documento facoltativo *“Indicazioni delle fonti documentali – CdS”* allegato 3 ANVUR, per i sei CS selezionati per la visita CEV: L-33 Economia, L8 & L9 Ingegneria dell’Automazione Industriale; L/SNT2 Educazione professionale (abilitante); LM-32 Ingegneria Informatica; LM-67 Science and Technology for Population Health and Wealth; LM-46 Odontoiatria e protesi dentaria. Cinque dei sei CdS selezionati hanno provveduto alla redazione del documento entro il mese di settembre, in tempo per la consegna all’ANVUR per l’inizio dell’analisi documentale. LM-67 Science and Technology for Population Health and Wealth ha preferito non predisporre il documento. L’esperienza acquisita nell’esercizio effettuato per la visita di audit del NuV è risultata estremamente utile per effettuare questa operazione.
5. Redazione da parte dei PQD del documento facoltativo *“Indicazioni delle fonti documentali – Dipartimento”*, allegato 4 ANVUR, per i due Dipartimenti selezionati per la visita CEV: Dipartimento di Economia e Management (DEM) e Dipartimento di Ingegneria dell’Informazione (DII). Entrambi i Dipartimenti hanno provveduto alla redazione del documento entro il mese di settembre, in tempo per la consegna all’ANVUR. L’esperienza acquisita nell’esercizio effettuato per la visita di audit del NuV è risultata estremamente utile per effettuare questa operazione.
6. Redazione da parte del CdS del documento obbligatorio *“Rapporto di Riesame Ciclico”*, allegato 6.2 ANVUR, per i sei CdS oggetto della visita di Accreditamento Periodico della CEV. Tutti i CdS selezionati hanno predisposto e consegnato il documento in tempo per l’invio all’ANVUR.
7. Redazione e approvazione da parte del PQA (seduta del 21-09-18 [B7]) del documento obbligatorio *“Prospetto di sintesi R1, R2, R4.A”* per i requisiti di sede. La redazione del documento, che presenta un quadro di sintesi dello stato dei requisiti di sede e della relativa documentazione di sistema, effettuata in tempo per la consegna all’ANVUR.
8. Revisione e aggiornamento del sito web di Ateneo, dei Dipartimenti e dei Corsi di Studio. L’attività di revisione e aggiornamento dei siti web è stata effettuata sotto la direzione del Delegato ai Multimedia e ICT e del Delegato alla terza missione, rapporti con le associazioni e *placement*. L’attività è stata documentata nelle sedute del PQA del 05-04-18 [B3], del 17-05-18 [B4], del 12-06-18 [B5] e del 12-11-18 [B8].
9. Con la collaborazione della Delegata del Rettore all’edilizia universitaria, campus sostenibile, effettuazione di diversi sopralluoghi presso le sedi dei Dipartimenti e CdS visitati per verificare l’assetto strutturale e logistico dei “luoghi e percorsi” della visita CEV e lo stato delle attrezzature al fine di poter provvedere per tempo agli interventi necessari. I sopralluoghi si sono tenuti fra luglio e settembre e fino a novembre (seduta del PQA del 21-09-18 [B7]).
10. Attività chiesta ai PQD didattica e a tutti i CdS di revisione dei “Syllabus” degli insegnamenti (seduta del PQA del 11-07-18) sulla base delle Linee Guida formulate dal PQA [C10].

#### ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE, FORMAZIONE DEGLI ATTORI DEL SISTEMA DI AQ

1. Otto incontri con i Direttori di tutti i Dipartimenti, i responsabili dei CdS visitati e dei sistemi di AQ Dipartimentali in preparazione della visita delle CEV: 25-05-18, CdS LM-32 Ingegneria Informatica e Dipartimento DII (DII); 28-05-18, CdS L-9 & L-8 Ingegneria dell’Automazione Industriale (DIMI); 04-06-18, CdS LM-67 Science and Technology for population health and wealth (DMMT); 08-06-18, CdS LM-46 CU Odontoiatria e protesi dentaria (DSMC); 08-06-18, CdS L/SNT2 Educazione professionale (abilitante alla professione) (DSCS); 12-06-18, Dipartimento DIGI (non visitato dalle CEV); 13-06-18, CdS L-33 Economia, Dipartimento DEM (DEM); 21-06-18: Dipartimento DICATAM (non visitato dalla CEV). Gli obiettivi principali degli incontri sono stati quelli di motivare e coinvolgere tutti i responsabili di tutti i Dipartimenti (anche quelli non visitati) alla preparazione della visita della CEV e richiedere ai CdS e Dipartimenti visitati l’adempimento di attività specifiche finalizzate alla visita (es. Redazione Piano Strategico di Dipartimento, Indicazioni fonti documentali CdS – Dipartimento, ecc.). L’esito degli incontri è commentato nella seduta del PQA del 12-06-18 [B5].

2. Un incontro specifico con i responsabili dei PQD ricerca dei Dipartimenti per preparare la redazione della Relazione di Riesame annuale per l'attività di ricerca e terza missione. L'incontro si è tenuto il 15-06-18 ed è stato finalizzato a: i) chiarire la motivazione, gli obiettivi, la collocazione della richiesta Relazione annuale di Riesame per l'attività di ricerca e terza missione; ii) presentare il modello e le Linee Guida per la redazione della relazione; iii) presentare e discutere l'insieme dei dati disponibili per la redazione della relazione (IRIS e sistema CRUI-UniBasilicata). L'esito dell'incontro è commentato nella seduta del PQA del 11-07-18 [B6].
3. Un incontro specifico con i responsabili dei CdS visitati dalla CEV, con i responsabili dei PQD didattica dei relativi dipartimenti e con il PTA coinvolto. L'incontro si è tenuto in data 03-07-18 ed è stato finalizzato a: i) condividere le informazioni disponibili sulle modalità della visita; ii) richiedere l'adempimento di attività specifiche finalizzate alla visita della CEV; iii) concordare linee guida di azione e attività comuni fra CdS visitati e PQA; iv) discutere e organizzare gli aspetti logistici della visita e stabilire "luoghi e percorsi". L'esito dell'incontro è commentato nella seduta del PQA del 11-07-18 [B6].
4. Un incontro con il Rettore, con i Delegati del Rettore e con la DG in preparazione della visita CEV. L'incontro si è tenuto in data 12-07-18 ed è stato finalizzato a: i) fornire informazioni e dettagli sulle modalità della visita CEV e sollecitare consapevolezza da parte degli OdG; ii) illustrare la redazione in corso del "Prospetto di sintesi R1, R2, R4.A" e richiedere supporto e condivisione; iii) richiedere attività e collaborazione nell'organizzazione della visita, ad esempio la gestione della logistica della visita e la predisposizione di "luoghi e percorsi".
5. Attività di formazione del PTA sui sistemi di qualità e sul sistema AVA. Corso di formazione organizzato dal PQA e tenuto nelle giornate del 21-26-27-06-18. L'esito dell'attività è stato commentato nella seduta del PQA del 11-07-18 [B6].
6. Incontro con le CPDS per la programmazione delle attività di valutazione per l'a.a. 2017-18. L'incontro si è tenuto in data 12-07-18 ed è stata l'occasione per approfondire significato e modalità di svolgimento della visita CEV. L'esito dell'incontro è commentato nella seduta del PQA del 21-09-18 [B7].
7. Incontro con i GdR/CdS sul tema sul tema «*Procedure e tempistiche dell'attività di AQ didattica in ambito AVA 2.0*». L'incontro è stato richiesto da alcuni attori del sistema di AQ al fine di segnalare criticità e fornire suggerimenti. Esso è stato occasione per discutere direttamente con i protagonisti il nuovo assetto dato ai processi per la AQ didattica in ambito AVA 2.0. L'assetto attuale è stato sostanzialmente condiviso con richiesta di alcuni interventi migliorativi. L'esito dell'incontro è commentato nella seduta del PQA del 22-11-18 [B9].
8. Diversi incontri con gli studenti, il personale tecnico amministrativo e i docenti dei CdS visitati. Sono stati organizzati nei mesi di novembre e dicembre diversi incontri, in particolare con gli studenti dei CdS visitati, ma anche con i relativi docenti e con il personale tecnico amministrativo, al fine di fornire informazioni riguardanti la visita della CEV (seduta del PQA del 22-11-18 [B9]).

**Esito dell'attività.** Lo scopo principale dell'attività è stato quello di preparare e organizzare la visita di Accredimento Periodico della CEV, sia per quanto riguarda l'analisi documentale, sia per quanto riguarda la visita in sede. Si può affermare che lo scopo principale è stato pienamente raggiunto. Le attività di preparazione della visita hanno consentito di identificare criticità, lacune o addirittura errori in diversi aspetti dell'organizzazione dell'Ateneo, dei Dipartimenti e dei CdS e di intervenire apportando correzioni. Il continuo e intenso contatto e dialogo intercorso con i protagonisti delle attività didattiche, di ricerca e di terza missione dell'Ateneo, sulle motivazioni, contenuti e organizzazione della visita di Accredimento Periodico ha consentito di discutere e chiarire il significato e valore della costruzione di un sistema di AQ e di diffondere efficacemente la "cultura della qualità".

### **3.7) PROPOSTA DI REVISIONE DELLA SISTEMA DI AQ DI ATENEO E DIPARTIMENTO (OB1, OB9)**

A valle di un'analisi critica dell'attuale sistema di AQ di Ateneo, il PQA ha elaborato e approvato una proposta di revisione del sistema di AQ di Ateneo e Dipartimento che è contenuta nella Relazione Annuale del PQA per il 2016-17 [A1] ed è stata presentata al SA del 19-12-2017. Nel SA del 19-06-18 è stata nominata una apposita Commissione senatoriale che sta esaminando la proposta del PQA (seduta del PQA del 11-07-

18 [B6]). La proposta di revisione del sistema di AQ di Ateneo è stata condivisa e auspicata anche dal NuV nella Relazione Annuale sul sistema AVA del NuV 2018 [A5]. La Commissione ha quasi terminato i suoi lavori, condividendo lo spirito e i principi ispiratori della proposta, e presenterà una versione definitiva della proposta al SA nella seduta del 18-12-18.

**Esito dell'attività.** La revisione dell'organizzazione del sistema di AQ di Ateneo e Dipartimento consentirà un funzionamento più efficace del sistema, con una semplificazione dell'assetto organizzativo e un minore assorbimento di risorse.

### **3.8) PARTECIPAZIONE DEGLI STUDENTI ALLE ATTIVITÀ DI AQ (OB8, NV8)**

Come chiaramente espresso al Capitolo 3 della Relazione Annuale del PQA per il 2016-17 [A1], la questione del riconoscimento e incentivazione delle attività nel sistema di AQ dei docenti ed anche degli studenti è molto sentita dal PQA. Nella seduta del PQA del 05-04-18 [B3] il PQA ha discusso e approvato un progetto curriculare "Sistema di Assicurazione della Qualità in ambito universitario" riservato a studenti eletti nelle CPDS o nominati nei GdR.

L'idea portante del progetto era quella di riconoscere l'attività degli studenti impegnati nel sistema di qualità in termini di carriera universitaria, ad esempio con l'attribuzione di CFU, oppure con incrementi del voto di laurea. Infatti, il PQA riconosce che agli studenti delle CPDS e dei GdR viene chiesto, non solamente un consistente impegno di tempo, ma anche di interpretare un ruolo che non è di pura rappresentanza, ma proattivo nelle attività di sistema. Inoltre, l'attività prevista richiede uno sforzo di formazione sui sistemi di qualità e prevede un'esperienza diretta di esercizio di un tale sistema in ambito universitario. Il che corrisponde pienamente a una attività di formazione sul tema generale dei sistemi di qualità, che sono largamente applicati in ambito industriale.

La proposta è stata discussa ampiamente nella riunione con le CPDS del 12-07-18 e ha ricevuto un parere negativo da parte della stessa componente studentesca, per le ragioni che sono illustrate nella seduta del PQA del 21-09-18 [B7]. Per questo motivo, il PQA ha riconosciuto che il progetto proposto non era adeguato e ha deciso di soprassedere definitivamente al progetto presentato.

Considerata comunque la rilevanza della partecipazione diretta e indiretta degli studenti al sistema di AQ, il PQA ha deciso di attivare una diversa iniziativa. Nella seduta del 21-09-18 [B7], il PQA ha deciso di organizzare un corso di formazione per gli studenti neo eletti negli organi di Ateneo sulle tematiche della assicurazione di qualità e sul sistema AVA in modo che possano iniziare le loro attività di rappresentanza e di partecipazione al sistema di qualità sulla base di una adeguata formazione.

## **4) RELAZIONE ANNUALE 2018 SUL SISTEMA AVA DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE DI ATENE0**

Il Nucleo di Valutazione di Ateneo, nella sua più recente Relazione Annuale 2018 sul sistema AVA [A5], pubblicata in ottobre 2018, esprime le sue valutazioni sullo stato del sistema di AQ di Ateneo, con particolare rilievo alle attività attuate nell'ultimo anno. La Relazione Annuale del NuV si compone di una prima sezione (Sezione I) dedicata alla valutazione del sistema di AQ di Ateneo e dei CdS, nell'ambito della quale sono inserite la Relazione sulle rilevazioni dell'opinione degli studenti (Sezione 1.5), già pubblicata in aprile 2018 e esaminata e commentata nella seduta del PQA del 12-06-18 [B5], e la Relazione sulle visite di audit effettuate, già resa disponibile in giugno 2018 ed esaminata e commentata nella seduta del PQA del 11-07-18 [B6]. La Sezione II della Relazione Annuale è invece dedicata alla valutazione della performance di Ateneo, come prevede il ruolo di IOV che è attribuito al NuV dalla legge. La Sezione III è infine dedicata alla formulazione di raccomandazioni e suggerimenti.

Facendo riferimento specifico alla sezione della Relazione Annuale 2018 del NuV [A5] dedicata alla valutazione del sistema di AQ e, in particolare, alle parti più rilevanti per le attività del PQA, si possono estrarre le principali osservazioni e le principali raccomandazioni del NuV per il PQA. Le prime verranno elencate a seguito, le seconde verranno utilizzate per sviluppare il successivo capitolo dedicato alla definizione delle possibili attività del PQA per il 2019.

### *Osservazioni del NuV per il PQA*

1. Il NuV ha espresso ampio apprezzamento per le azioni portate avanti dal PQA dalla fine del 2017 al 2018 e ha quindi confermato sia la correttezza delle iniziative intraprese sia l'adeguatezza e l'efficacia dell'approccio adottato nelle relazioni fra il PQA e gli attori del sistema di AQ.

2. Alcuni esempi di attività del PQA che sono state apprezzate dal NuV: revisione dettagliate dei processi di AQ; adozione di modelli documentali condivisi; standardizzazione dei dati; avvio del monitoraggio dei dati della ricerca e della terza missione; l'implementazione di un sistema di AQ ricerca e terza missione; predisposizione di Piani Strategici Dipartimentali; diffusione della conoscenza e cultura della qualità con incontri e momenti di formazione per docenti, PTA, studenti.
3. Il NuV supporta esplicitamente la proposta del PQA agli OdG di revisione dell'assetto del sistema di AQ, per migliorarne l'efficacia e risparmiare sulle risorse impiegate.
4. Il NuV riconosce che sia indispensabile un apporto di nuove risorse di carattere amministrativo per la strutturazione efficace e credibile di un sistema di AQ perché «*non è comunque pensabile che, a regime, un sistema maturo di AQ possa sostenersi senza l'apporto di nuove risorse*».

## **5) ATTIVITÀ DEL PQA FINALIZZATE L'IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA DI AQ DA PROGRAMMARE PER L'ANNO 2019.**

In questa sezione vengono elencate attività che il PQA potrà decidere di programmare per l'anno 2019. In questo contesto, si intende come attività un insieme organico di azioni con la finalità di realizzare un obiettivo. La natura e il contenuto delle attività elencate derivano dai principi generali e dagli obiettivi menzionati al Capitolo 1) (correlati alla programmazione strategica di Ateneo), dalla considerazione degli esiti delle attività e azioni effettuate nel corso del 2017-18 e descritte nella presente Relazione Annuale del PQA, dalla considerazione dello stato attuale del sistema di AQ (evoluto a seguito delle attività effettuate), e dalle raccomandazioni del NuV riportate nella Relazione Annuale sul sistema AVA 2018 [A5].

Per l'organizzazione dell'elenco delle attività individuate, si adotta una suddivisione riferita ai requisiti di qualità ANVUR, sul modello della Relazione Annuale 2018 del NuV [A5]. Le attività non sono elencate necessariamente in ordine di priorità. Il PQA, nella sua prima seduta di gennaio 2019, dovrà definire le attività che si vorranno svolgere, la loro articolazione in azioni e la loro programmazione temporale. Queste attività, che hanno eminentemente la caratteristica di *attività straordinarie*, andranno naturalmente inserite nel flusso delle *attività e azioni ordinarie* già previste dai diagrammi di cui al Paragrafo 3.1) e nei calendari già approvati e delle quali, per brevità, non si fa menzione. A queste attività andranno aggiunte quelle conseguenti alle prime risultanze della visita di Accreditamento Periodico CEV «*follow up*», da rivedere eventualmente alla luce dei contenuti della Relazione Preliminare della visita.

### **Considerazioni generali**

Il NuV incoraggia il PQA a proseguire il suo lavoro con il *modus operandi* adottato (motivazione degli attori, condivisione delle scelte, formazione degli attori, diffusione della cultura della qualità).

### **Requisito R1: Visione, strategie e politiche di Ateneo sulla qualità della didattica e ricerca**

1. A valle della approvazione della proposta riforma del sistema di AQ, il PQA dovrà sollecitarne la rapida implementazione tramite la modifica dei Regolamenti di Dipartimento e l'approvazione di un Regolamento per la composizione e funzionamento del PQA.
2. Il funzionamento e l'efficacia della nuova strutturazione del sistema di AQ e della composizione relazione fra gli organi(smi) andrà accuratamente monitorata. Andrà costantemente valutato, e ove possibile continuamente migliorato, il rapporto costi/benefici, che attualmente è una variabile essenzialmente senza controllo.
3. Condizione indispensabile per l'edificazione di un sistema di AQ credibile, sarà il potenziamento delle risorse amministrative a disposizione del sistema [A5]. Appare necessaria la separazione delle competenze con la creazione uffici diversi dotati del necessario personale e delle specifiche professionalità per le funzioni di: i) raccolta e analisi dei dati (Ufficio statistiche); ii) gestione delle procedure per la didattica (SUA-CdS; attivazione/(ri)organizzazione di CdS); iii) gestione del sistema di qualità integrato di Ateneo (ISO+AVA). Quest'ultimo andrà gestito da un funzionario di alto livello, appositamente formato, in grado di interfacciare con la componente docente. Il progetto di riforma del sistema di AQ prevede, inoltre, che ogni PQD sia integrato da un personale amministrativo dedicato, formato con le necessarie competenze. Il PQA dovrà esercitare tutte le necessarie pressioni sugli OdG e sulla Direzione Generale.
4. Per quanto riguarda invece il riconoscimento e l'incentivazione delle attività della componente docente nel sistema di AQ, nulla è cambiato dall'epoca della redazione della Relazione Annuale del PQA per il

2016-17 [A1]. Si richiamano e sottolineano quindi i contenuti del Capitolo 3) di detta relazione annuale, le cui implicazioni negative per il sistema non si sono appianate ma, semmai, esasperate.

5. I diagrammi di flusso di attività, documenti, informazioni di cui al Capitolo 3.1) andranno tradotti nel concreto. Il sistema di AQ andrà effettivamente integrato con i processi di governo di Ateneo e Dipartimento. La considerazione del sistema di AQ come corpo estraneo che appesantisce i processi decisionali e di gestione, deve essere superata per arrivare a considerarlo semplicemente il modo naturale con il quale detti processi devono essere condotti.

#### **Requisito R2: Efficacia delle politiche di Ateneo per la AQ**

1. Il PQA dovrà continuare l'azione iniziata di assestamento della struttura del sistema di AQ e di consolidamento dei flussi informativi, delle procedure, delle tempistiche e delle modalità di redazione e trasmissione delle informazioni.
2. In questa operazione di assestamento andrà stabilito un dialogo con le strutture periferiche del sistema di AQ che superi la mera verifica formale dell'adempimento e che fornisca retroazioni (*feedback*) sul merito dell'attività svolta.
3. Una volta raggiunto un soddisfacente livello di assestamento del sistema, il PQA dovrà provvedere in modo sistematico a fornire agli OdG centrali e periferici retroazioni (*feedback*) sulle attività ed evidenze del sistema di qualità e sullo stato di raggiungimento degli obiettivi fissati (consistenza degli indicatori di risultato). Condizione necessaria sarà tuttavia lo sviluppo di capacità di ascolto da parte degli OdG.
4. Il PQA dovrà operare per migliorare la completezza, l'accuratezza e il rispetto delle tempistiche nella predisposizione delle fonti documentali della cui rilevanza non c'è ancora sufficiente consapevolezza. Andranno esplicitati e chiariti obiettivi e motivazioni della documentazione richiesta, andranno fornite sintetiche Linee Guida e semplici modelli operativi; andranno diffusi gli esempi di buone pratiche. È utile ricordare che, dopo un triennio dal primo Accredito Periodico della Sede e dei CdS, tutti i CdS dell'Ateneo saranno sottoposti a conferma dell'Accredito su base documentale. Risulta quindi opportuno preparare per tempo questo appuntamento.
5. Strutture e attori periferici dell'AQ andranno accompagnati nei processi di revisione e monitoraggio attraverso formazione e precise retroazioni sull'adeguatezza ed efficacia delle loro attività in un'ottica di *capacity building*. L'ottimizzazione dei processi si otterrà tramite linee guida precise, efficaci, non ridondanti con una stabile ed efficiente gestione documentale.
6. Il PQA dovrà sviluppare la capacità di estrarre dalla mole (oramai fin troppo cospicua) dei dati disponibili le informazioni realmente significative, individuando anche opportuni indicatori sentinella, con processi periodici e automatici di reportistica standard, tramite la collaborazione di un'apposita struttura amministrativa (Ufficio statistiche) dotata di adeguato personale e competenze.
7. L'organizzazione del sito web andrà ancora migliorata con lo scopo di farne un efficace mezzo di comunicazione per gli attori interni del sistema e per gli utenti e valutatori esterni.
8. Uno sforzo rilevante andrà dedicato a migliorare la partecipazione degli studenti in termini di consapevolezza dell'esistenza e dell'utilità del sistema di AQ, sia nelle attività all'interno negli organi(smi) del sistema di AQ, in particolare nelle CPDS, sia nella partecipazione diretta alla valutazione della qualità dei servizi e alla espressione delle opinioni. La partecipazione studentesca è una componente essenziale del sistema di AQ che, se insufficiente, può diventare un fattore paralizzante.
9. Il PQA dovrà lavorare affinché l'approccio dei Dipartimenti alle analisi dei punti di forza e dei punti di debolezza delle attività di AQ ricerca e terza missione e nell'individuazioni degli obiettivi e indicatori da monitorare diventi il più possibile omogeneo, in modo da poter costruire una efficace visione complessiva di Ateneo dello stato di realizzazione degli obiettivi di sistema.

#### **Requisito R3: Sistema di AQ a livello di CdS**

1. Nella Sezione 1.2 "Il sistema di AQ a livello di CdS" e Sezione 1.4 "Strutturazione delle audizioni" della Relazione Annuale sul sistema AVA 2018 [A5], il NuV elenca una serie di osservazioni e criticità e propone interventi di correzione e miglioramento per singoli CdS e gruppi di CdS. Il PQA dovrà assistere i CdS, attraverso i PQD, nelle operazioni di analisi e intervento sui temi generali e particolari sollevati dal NuV.
2. Molti di questi temi sono di carattere generale: i) coerenza fra obiettivi formativi e esigenze di formazione; ii) ruolo ed efficacia della consultazione delle parti sociali nella progettazione e revisione dei CdS; iii) regolarità delle carriere degli studenti; iv) adeguatezza delle risorse di personale, servizi

strutture per il CdS; v) efficacia del sistema di monitoraggio dell'andamento del CdS e delle strategie di miglioramento; vi) ruolo, efficacia e modalità di azione delle CPDS; vii) esiti occupazionali e valutazione dei laureati sul CdS.

#### **Requisito R4: Sistema di AQ per la ricerca e terza missione**

1. Il NuV ha apprezzato lo sforzo dei Dipartimenti, sollecitato dal PQA, di dotarsi di documenti di programmazione strategica pluriennale, correlati con la programmazione strategica di Ateneo. Questi documenti chiariscono finalmente il posizionamento del Dipartimento nel contesto dell'Ateneo, soprattutto per quanto riguarda le attività di ricerca e terza missione, e definiscono gli obiettivi di miglioramento verso cui il sistema di AQ assicura siano indirizzate le azioni. Il PQA deve monitorare che questi documenti programmatici risultino effettivamente l'indispensabile cornice di riferimento delle scelte dei Dipartimenti.
2. Il sistema di AQ per la ricerca e terza missione Dipartimentale è stato avviato con la definizione precisa delle attività dei PQD ricerca e dei flussi informativi conseguenti. Il PQA deve curare che il sistema sia ora messo in esercizio. Il PQA dovrà fornire le Linee Guida e le retroazioni opportune per migliorarne l'efficacia, condividendo le buone pratiche.
3. Dal punto di vista della gestione dei dati della ricerca e terza missione, il NuV ha apprezzato l'implementazione e il consolidamento dei moduli del CRIS (Current Research information System di Ateneo) e di sistemi efficienti di analisi e monitoraggio dei dati (CRUI UniBas). Risulta utile e opportuna la definizione di modelli interpretativi autonomi con un proprio set di indicatori che possano essere gestiti direttamente dai Dipartimenti. Andrà incoraggiata la diffusione della conoscenza e dell'uso di open access, open data e open science.
4. Vista l'importanza del CRIS il PQA dovrà effettuare un'attività di monitoraggio sull'aderenza alle policy di Ateneo e sulla completezza delle informazioni raccolte nelle basi dati di Ateneo che saranno la fonte informativa principale per la valutazione dell'efficacia delle politiche di Ateneo.

#### **6) CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE**

A valle dell'ampia descrizione precedente delle attività attuate dal PQA nell'anno 2017-18 e del quadro delle loro motivazioni e degli esiti ottenuti, con queste considerazioni conclusive si cerca di sintetizzare il più efficacemente possibile sia i maggiori e più concreti "progressi" effettuati nella implementazione del sistema di AQ di Ateneo, sia le più evidenti "criticità" sulle quali è necessario intervenire con vigore. Nonostante l'imponente lavoro effettuato in questo e negli anni precedenti da parte delle componenti docente, amministrativa e studentesca, la struttura dell'attuale sistema di AQ di Ateneo non appare ancora sufficientemente consolidata da consentire di identificare veri e propri "punti di forza" del sistema.

##### **Maggiori avanzamenti e progressi effettuati**

###### *Diffusione della cultura della qualità.*

- L'intenso lavoro di questi anni ha contribuito a diffondere sempre più la convinzione della necessità di implementare un sistema di AQ per tutte le attività istituzionali che favorisca il circolo virtuoso di Deming: i) formulare obiettivi credibili di miglioramento; ii) valutare quantitativamente i risultati; iii) individuare le criticità che ostacolano il raggiungimento degli obiettivi; iv) attuare interventi correttivi e valutarne i risultati.
- Si riconosce sempre più la necessità di dare alle procedure decisionali, a tutti i livelli ed in tutti gli ambiti, trasparenza e motivazione esplicita, correlata agli obiettivi condivisi. Il sistema di AQ viene progressivamente compreso come strumento di controllo e miglioramento di tutte le attività dell'Ateneo invece che come ulteriore fardello di adempimenti burocratici.

###### *Alcuni risultati concreti*

- Lo schema di azioni, documenti, flussi di informazione fra organi(smi) del sistema di AQ e OdG per tutte le missioni istituzionali è stato compreso e disegnato nella sua completezza.
- I benefici concreti della costruzione di un sistema di AQ sono più evidenti e percepibili in ambito didattico, dove l'applicazione del sistema è iniziata da qualche anno. Molte criticità nei CdS sono state evidenziate, molte azioni correttive sono state attuate.
- Per la prima volta, l'Ateneo e i Dipartimenti hanno definito dei Piani Strategici sinergici in tutte le attività istituzionali, con obiettivi, azioni e indicatori credibili e coerenti.



- L'Ateneo ha sviluppato la capacità di raccogliere ed elaborare dati relativi a tutte le sue attività. Gli attuali risultati iniziano ad essere soddisfacenti e segnano un progresso incommensurabile rispetto alla situazione precedente la normativa sul sistema di AQ in ambito universitario.
- La preparazione della visita CEV ha generato spirali virtuose di autovalutazione e correzione delle criticità, consentendo agli attori di esercitare efficacemente gli stimoli, i risultati e le soddisfazioni di un sistema di AQ sostanziale e non solo formale.

**Maggiori criticità.**

- Se il disegno del sistema di AQ di Ateneo è compreso e definito, la sua attuazione sostanziale non è per niente scontata e andrà stimolata e supportata con continuità. Critica è soprattutto l'integrazione effettiva con i processi decisionali degli OdG.
- La partecipazione della componente studentesca alle attività del sistema di AQ sia in modo diretto (questionari) sia in modo indiretto (rappresentanze negli organi(smi) di AQ) è fragile, in larga parte fuori dal controllo dell'istituzione, e può essere elemento paralizzante del sistema.
- Il tema delle risorse per alimentare un sistema di AQ credibile e sostanziale è del tutto irrisolto, sia per la componente amministrativa, sia per la componente docente, che necessita di riconoscimento e incentivazione delle sue attività per garantire la "*sostenibilità*" del sistema.
- Ad oggi i risultati effettivi del sistema di AQ sono ancora troppo poveri rispetto alle risorse fino ad oggi impiegate. È importante riuscire ad ottenerli e valorizzarli al fine di aumentare progressivamente la fiducia degli attori nell'importanza ed utilità del sistema.
- La sensibilità per la necessità di integrare i sistemi di qualità di Ateneo AVA e UNI EN ISO 9001:2015 operi i servizi amministrativi è pressoché inesistente, nonostante i grandi benefici di efficienza che ne potrebbero derivare.

## **DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO**

### **Documenti generali di sistema**

[A1] Relazione Annuale del PQA per l'anno 2016-17 approvata nel PQA del 15-12-2017 e presentata al SA del 19-12-2017 ([link](#))

[A2] Piano Strategico di Ateneo 2017-19 ([link](#))

[A3] Relazione Annuale sul sistema AVA del NuV 2017 ([link](#))

[A4] Corso di formazione CRUI «Le procedure di accreditamento AVA 2.3», Massimo Tronci; 19-20 ottobre 2017 ([link](#))

[A5] Relazione Annuale sul sistema AVA del NuV 2018 ([link](#))

### **Verbali delle sedute del PQA ([link](#))**

[B1] Verbale della seduta del PQA n. 01 del 18-01-2018

[B2] Verbale della seduta del PQA n. 02 del 26-02-2018

[B3] Verbale della seduta del PQA n. 03 del 05-04-2018

[B4] Verbale della seduta del PQA n. 04 del 17-05-2018

[B5] Verbale della seduta del PQA n. 05 del 12-06-2018

[B6] Verbale della seduta del PQA n. 06 del 11-07-2018

[B7] Verbale della seduta del PQA n. 07 del 21-09-2018

[B8] Verbale della seduta del PQA n. 08 del 12-11-2018

[B9] Verbale della seduta del PQA n. 09 del 22-11-2018

### **Documenti di supporto**

[C1] Diagramma di flusso del ciclo annuale dei documenti e delle attività inerenti la didattica nell'ambito del sistema di qualità a livello di Dipartimento ([link](#))

[C2] Diagramma di flusso del ciclo annuale de documenti e delle attività inerenti la ricerca e terza missione nell'ambito del sistema di qualità a livello di Dipartimento ([link](#))

[C3] Diagramma di flusso del ciclo annuale de documenti e delle attività inerenti il sistema di qualità a livello di Ateneo ([link](#))

[C4] Note introduttive del PQA ai Direttori di Dipartimento del 17-05-18 preparatoria degli incontri programmati in vista della visita di accreditamento periodico ([link](#)).

[C5] Documento Relazione annuale dei PQD per la AQ didattica: modello e Linee Guida per la redazione ([link](#))

[C6] Documento Relazione di Riesame annuale dei PQD per la AQ ricerca e terza missione: modello e Linee Guida per la redazione ([link](#))

[C7] Piano Integrato performance, anticorruzione e trasparenza 2018-20 ([link](#)).

[C8] Modello per la gestione delle AC/AP da parte del GdR ([link](#))

[C9] Documento Relazione Annuale CPDS: modello e Linee Guida per la redazione ([link](#))

[C10] Linee Guida per la redazione del Syllabus degli insegnamenti ([link](#))

[C11] Linee Guida per la redazione della Scheda SUA-CdS ([link](#))

[C12] Linee Guida per la redazione la collocazione e denominazione dei documenti in Drive ([link](#))

[C13] Linee Guida per la (ri)progettazione e l'attivazione dei Corsi di Studio ([link](#))

[C14] Linee Guida per la consultazione delle parti sociali ([link](#))

[C15] Piani Strategici degli otto Dipartimenti ([link](#))

[C16] Relazioni annuali del PQD ai Dipartimenti sull'andamento della AQ didattica ([link](#))

[C17] Relazioni di Riesame Annuale per le attività di ricerca e terza missione dei PQD ai CdD ([link](#))

[C18] Documento di "Politiche di Ateneo e programmazione, didattica, ricerca e terza missione 2018-19" ([link](#))