

Università degli Studi di Brescia

Presidio della Qualità di Ateneo

RELAZIONE ANNUALE DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEO PER L'ANNO 2019 APPROVATA NELLA SEDUTA DEL PQA DEL 10 DICEMBRE 2019

1) INTRODUZIONE¹

Nella presente Relazione annuale, approvata dal PQA nell'ultima seduta annuale del 10-12-19 [B9, punto 7], si riassumono le attività riferite al Sistema di AQ di Ateneo e dei Dipartimenti per quanto riguarda didattica, ricerca e terza missione già documentate nei verbali delle sedute del PQA per l'anno 2019, si commentano gli esiti, si segnalano le criticità riscontrate, e si programmano le attività da svolgere con le relative priorità nell'anno successivo. La Relazione annuale del PQA è indirizzata all'attenzione del Senato Accademico (SA), dove viene presentata di norma nell'ultima seduta del Senato Accademico di dicembre.

Le attività svolte dal PQA nell'anno trascorso sono state caratterizzate dalla visita di Accreditamento Periodico della CEV avvenuta a dicembre 2018, dall'avvicendamento del Presidente avvenuto a febbraio 2019, dalla relazione preliminare e relative controdeduzioni predisposte a maggio 2019.

Come negli anni precedenti, la descrizione è organizzata in ordine non necessariamente cronologico, raggruppando le azioni per tematiche generali. Per ognuno di questi insiemi di azioni sono citati gli obiettivi specifici formulati nella precedente Relazione Annuale del PQA 2017-18 [A1] e le raccomandazioni espresse dal Nucleo di Valutazione di Ateneo (NuV) nella sua Relazione Annuale sul Sistema AVA 2018 [A3], che si considerano interpretati dalle azioni descritte; sono infine riassunti sinteticamente gli esiti di tali azioni.

Nel Capitolo 2) viene illustrato il quadro di riferimento e di ispirazione dell'attività svolta dal PQA nell'anno 2019. 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 2019 del NuV [A4] 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 2020. Infine, il Capitolo 6) è dedicato ad alcune brevi considerazioni conclusive.

2) QUADRO DI RIFERIMENTO DELLE AZIONI E ATTIVITÀ DEL PQA NEL 2019

La programmazione delle azioni definite e attuate dal PQA nel corso dell'anno 2019 si è ispirata ad alcune fonti principali di riferimento. In primo luogo, come riportato nella Relazione Annuale del PQA 2017-18 [A1], fin dal suo insediamento, il PQA ha basato le sue attività e iniziative 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 dei Dipartimenti, 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 etichettati 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.

¹ Il significato dei principali acronimi utilizzati è riportato in ultima pagina.

- 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.

Un'altra fonte principale di riferimento per le azioni del PQA svolte nel 2019 sono state le osservazioni e raccomandazioni che il NuV ha formulato nella sua Relazione Annuale sul sistema AVA 2018 [A3] e fatte proprie dal PQA nelle sedute del 25-03-19 [B2, punto 3] e del 17-04-19 [B3, punto 7], di seguito così etichettate per comodità di richiamo nel testo:

- NV1 Invito a un maggiore coinvolgimento degli OdG anche in funzione dell'implementazione della proposta di ristrutturazione del Sistema di AQ formulata dal PQA e approvata dal SA a dicembre 2018, favorendo la semplificazione dell'assetto organizzativo.
- NV2 Necessità di aumentare la partecipazione degli studenti al sistema di AQ, rendendola più efficace e consapevole. I colloqui con gli studenti realizzati durante le visite di audit a otto CdS fatte dal NuV nel 2018 hanno evidenziato come praticamente nessuno degli intervistati fosse informato della possibilità di vedere i risultati dei questionari sulle opinioni degli studenti del proprio corso.
- NV3 Necessità di affrontare e risolvere il problema della scarsità di risorse dedicate alla gestione del Sistema di AQ, in quanto la tecnostruttura di supporto alle attività del PQA e del NuV continua ad essere sottodimensionata.

- NV4 I PQA e SVR pongano attenzione all'affidabilità e tempestività dei flussi di dati, stabilizzino le procedure per la compilazione e conservazione dei documenti, e giungano a modalità di comunicazione efficaci.
- NV5 È necessario che strutture e attori periferici dell'AQ siano maggiormente accompagnati nei processi di revisione e di monitoraggio delle proprie attività, in un'ottica di *capacity building*, sia con la prosecuzione di attività formative ad hoc, sia con precisi *feedback* sui contenuti delle loro attività.
- NV6 La disponibilità dei moduli del CRIS di Ateneo e del Sistema UniBas può essere sfruttata per sviluppare un'adeguata reportistica di monitoraggio della produttività della ricerca. Ai fini del miglioramento continuo, il NuV consiglia l'individuazione di un proprio set di indicatori che possano essere elaborati in qualunque momento e indipendentemente da soggetti terzi.

Un'ultima fonte considerata per definire le azioni del PQA nell'anno 2019 sono state le osservazioni e raccomandazioni che la CEV ha formulato a seguito della visita di dicembre 2018 nella sua Relazione Preliminare CEV di maggio 2019. Già nella seduta del 05-06-19 [B4, punto 3] il PQA ha considerato le seguenti indicazioni, così etichettate per comodità di richiamo nel testo:

- CEV1 Rendere più strutturato e sistematico il dialogo da PQA e NuV verso gli OdG e tutte le parti interessate, tracciando adeguatamente i flussi documentali delle diverse attività.
- CEV2 Favorire un maggiore coinvolgimento degli studenti, sviluppando una più incisiva attività di (in)formazione sui processi e sul Sistema di AQ.
- CEV3 Migliorare la progettazione e pianificazione a inizio anno della didattica complessiva, specificando le date degli esami e dettagliando meglio la descrizione delle modalità di sostenimento degli stessi (anche quelli intermedi).
- CEV4 Calendarizzare le consultazioni tra coordinatore e docenti del CdS, così da assicurare una migliore integrazione tra docenti per la definizione dei contenuti degli insegnamenti dei CdS.
- CEV5 Sistematizzare e tracciare le consultazioni con le parti interessate, il mondo del lavoro, rendendo maggiormente coerenti gli obiettivi formativi specifici e i risultati apprendimento attesi con profili professionali del CdS.
- CEV6 Aggiornare e monitorare più efficacemente i *syllabus* degli insegnamenti con i descrittori di Dublino.
- CEV7 Strutturare attività di orientamento in ingresso, itinere e tutorato specifico del CdS, disegnando il relativo processo di AQ.

3) ATTIVITÀ E AZIONI EFFETTUATE DAL PQA NELL'ANNO 2019

L'elenco, preventivo e non esaustivo, delle attività, azioni e interventi correttivi/migliorativi che, sulla base delle fonti di riferimento citate, il PQA si era proposto di attuare nel corso del 2019 era stato presentato nel Capitolo 4) della Relazione Annuale del PQA 2017-18 [A1]. Nel documento citato, queste azioni e interventi erano stati raggruppati rispetto ai Requisiti di Qualità ANVUR, sul modello della Relazione Annuale del NuV.

Prima di entrare nel merito delle specifiche attività svolte dal PQA durante il 2019 è necessario evidenziare che queste sono state sensibilmente influenzate sia dall'esito della visita delle CEV a dicembre 2018 (della quale si dispone in via ufficiale della Relazione Preliminare pervenuta a maggio e del Rapporto Finale inviato dall'ANVUR al MIUR e al Rettore a novembre) sia dalla nomina del nuovo Presidente del PQA avvenuta il 01-02-19. Il passaggio di consegne è stato certamente agevolato grazie alla grande disponibilità del precedente Presidente Prof. Aldo Zenoni a collaborare alle attività e a partecipare alle riunioni del PQA in qualità di Delegato al Sistema di Qualità di Ateneo [B1; B4; B5; B7; B8], carica trasferita all'attuale Presidente del PQA dal 01-11-19. Come conseguenza dell'avvicendamento nel ruolo del Presidente del PQA e delle rilevanti attività di controdeduzione conseguenti alla consegna della Relazione Preliminare delle CEV, la programmazione delle attività del 2019 da parte del PQA è stata definita solo nella seduta del 25-03-19 [B2, punto 3] e una parte significativa dell'impegno del PQA nel primo semestre dell'anno oggetto della presente relazione è stato dedicato all'esito della visita di accreditamento [B4, punto 3].

Considerato il quadro di contesto, nel seguito le principali attività effettuate dal PQA durante il 2019 sono elencate raggruppate in insiemi coerenti riferiti a temi e obiettivi di carattere generale e ne sono brevemente descritte le principali risultanze. Per ogni insieme di attività sono indicati i riferimenti agli obiettivi specifici definiti dal PQA nella Relazione Annuale 2017-18 [A1], alle osservazioni e raccomandazioni espresse dal NuV nella Relazione Annuale 2018 [A2] e alle indicazioni preliminari conseguenti alla visita CEV 2018 (Capitolo 1).

3.1) PROPOSTA DI REVISIONE DEL SISTEMA DI AQ DI ATENEO E DIPARTIMENTO (OB1, OB6, OB9, NV1)

Nella seduta del 25-03-19 [B2, punto 3] dedicata alla programmazione per l'anno 2019, il PQA ha discusso la proposta di ristrutturazione del Sistema di AQ di Ateneo auspicata dal NuV nella Relazione 2018 [A3] e approvata dal SA con Del. n. 207/2018, con l'obiettivo di un maggior coinvolgimento e intervento dei PQD e del PTA. A seguito degli approfondimenti effettuati anche con gli uffici amministrativi, nella seduta del 05-06-19 [B4, punto 4] il PQA prende atto che la riorganizzazione prevista dalla delibera del SA implica di fatto anche la revisione dello Statuto (già in corso di revisione) e non solo dei Regolamenti Dipartimentali. Per questo motivo, dopo ulteriori approfondimenti e grazie alla collaborazione dell'ex Presidente del PQA Prof. Zenoni, dell'esperta di Sistemi Qualità Ing. Rossi e del Responsabile SVR Piazza, nella seduta del 16-07-19 [B5, punto 8] il PQ approva le istruzioni operative per l'attuazione della Del. n. 207/2018 del SA, per quanto riguarda sia le modifiche dei regolamenti dei Dipartimenti, sia le modifiche dello Statuto. Il documento, allegato al verbale del 16-07-19 [B5, all. 2], è stato consegnato nel mese di agosto 2019 agli OdG (prot. n. 214836 del 06-08-19), in attesa dell'approvazione del nuovo Statuto.

Dopo l'approvazione delle istruzioni operative per la revisione del Sistema di AQ di Ateneo, nella seduta del 11-09-19 [B6, punto 3], il PQA discute e condivide la proposta di revisione del documento "Politica per la Qualità", che è stata condivisa in bozza anche con i Delegati. A seguito della richiesta del Direttore Generale, che ritiene opportuno attendere l'approvazione del nuovo Piano Strategico in quanto potrebbe incidere sul documento "Politica per la Qualità", il PQA rinvia l'approvazione. Nella seduta del 10-12-19 [B9, punto 5] il Prof. Carpita, nel suo ruolo di neo Delegato al Sistema AQ, ha comunicato al PQA che, anche a seguito della proposta formulata a settembre 2019 dall'Organismo, il nuovo Piano Strategico in corso di approvazione prevede una revisione significativa della politica della qualità (in particolare per quanto riguarda l'integrazione tra i modelli AVA e ISO, programmata da anni ma nei fatti mai realmente avvenuta) che potrebbe avere un impatto significativo sia sul documento "Politica per la Qualità" sia a livello organizzativo.

Esito delle azioni: considerato quanto sopra esposto si ritiene che il PQA abbia fornito agli OdG le informazioni necessarie per procedere alla revisione del Sistema di AQ. Permane invece un certo ritardo nelle risposte, in parte giustificato dalla revisione in atto da alcuni mesi di documenti fondamentali come il Piano Strategico e lo Statuto. Per completare l'opera è necessario risolvere i problemi organizzativi presenti a livello di PQD (anche in termini di PTA dedicato) e disporre del Regolamento Generale del Sistema di AQ, conseguente all'adozione del Piano Strategico, che chiarisca ruoli e funzionamento degli organismi coinvolti.

3.2) ATTIVITÀ CONSEGUENTI ALLA VISITA DELLA CEV DI DICEMBRE 2018 (OB2, OB3, OB5)

Il PQA ha avuto un ruolo importante non solo nella preparazione della documentazione preventiva ma anche nell'organizzazione della visita per l'accreditamento periodico condotta dalla CEV dell'ANVUR e avvenuta a dicembre 2018. Dopo essere pervenuta il 07-05-19 la relazione Preliminare CEV a seguito della visita di dicembre 2018, il gruppo di lavoro composto da Presidente del PQA, Delegato al Sistema AQ, Esperto di Sistemi Qualità del PQA e Responsabile del SVR ha raccolto e condiviso le osservazioni pervenute dai Delegati e del Direttore Generale. Il documento finale con le controdeduzioni è stato approvato dal PQA [B4, punto 3], condiviso anche con il Rettore e quindi presentato dal Delegato al Sistema AQ ed ex Presidente del PQA Prof. Zenoni nella seduta di giugno del SA (Del. n. 105/2019 del 10-06-19). Le controdeduzioni sono state esposte da Rettore, Presidente PQA e Delegato Sistema AQ al Presidente CEV Prof. Catelani presso la sede dell'ANVUR a Roma (presenti il Presidente e il Direttore) in un incontro avvenuto il 29-07-19. L'esito della visita, sintetizzato per i punti di interesse del PQA nelle indicazioni [CEV1-7] riportate nel Capitolo 2), è stato approfondito dal PQA già nella seduta del 05-06-19 [B4, punto 3] in cui sono state approvate le controdeduzioni e l'attività dei mesi successivi ne è stata certamente e positivamente influenzata. La riflessione sull'esperienza e sulle risultanze della visita di accreditamento di dicembre 2018 è ben sintetizzata e descritta grazie alla relazione predisposta dal ex Presidente del PQA Prof. Zenoni, che l'ha presentata nella seduta del PQA del 12-11-19 [B8, punto 6] e che viene allegata alla questa Relazione [C1].

Esito delle azioni: considerato quanto sopra esposto e pur tenendo conto di alcune valutazioni ritenute non completamente condivisibili, l'esperienza della visita CEV di dicembre 2018 ha inciso favorevolmente sul PQA e su tutti gli attori del Sistema di AQ, aumentando in molti la consapevolezza verso AVA e sulle sue ricadute principalmente in termini di miglioramento della didattica. Le attività svolte dal PQA nel 2019

hanno certamente risentito dell'esito di tale esperienza e ne sono spesso state favorite, come descritto nelle attività seguenti. È auspicabile che questa "spinta propulsiva" non si esaurisca e che, quando il Rapporto Finale dell'ANVUR sarà reso ufficiale con l'accREDITAMENTO del MIUR, diventi uno dei documenti di riferimento dei prossimi anni, non solo per le attività del PQA, ma per l'intero Ateneo.

3.3) COINVOLGIMENTO E RETROAZIONE A ORGANI DI GOVERNO E ALTRI ATTORI DEL SISTEMA SUGLI ESITI DELLE ATTIVITÀ DI AQ (OB2, OB5, OB9, OB10, NV1, CEV1)

Con l'obiettivo di aumentare la collaborazione con gli OdG per le attività di AQ, il PQA ha coinvolto direttamente alcuni Delegati per le proprie competenze nella Commissione per l'esame delle Relazioni dei PQD su didattica, ricerca e terza missione [B6, punto 9] e nella Commissione per l'analisi della Scheda di Monitoraggio annuale di Ateneo [B7, punto 9]. Gli esiti di tali attività svolte in collaborazione con gli OdG sono stati presentati nelle sedute del PQA rispettivamente del 15-10-19 [B7, punto 5] e del 12-11-19 [B8, punto 4], nel secondo caso anche con una presentazione al SA da parte del Presidente del PQA il 19-11-19. I PQD sono stati ampiamente coinvolti, sia nell'analisi delle relazioni delle CPDS [B2, punto 6; B3, punto 7] e sia nelle attività previste dalle 5 Azioni promosse dal PQA per promuovere la conoscenza del Sistema AVA e la partecipazione alla rilevazione dell'opinione degli studenti (Sezione 3.4); sono state invece riscontrate difficoltà diffuse nella collaborazione dei PQD Didattica alle attività di controllo qualitativo dei *syllabus*. La sintesi predisposta grazie al supporto del SVR delle Relazioni annuali delle CPDS è stata presentata nella seduta del PQA del 25-03-19 [B2, punto 6], mentre gli esiti della discussione con i PQD Didattica delle Relazioni CPDS 2018 sono riportati nella seduta del PQA del 17-04-19 [B3, punto 7], poi presentate dal Presidente del PQA al SA nella seduta del 14-05-19. Le attività svolte dai PQD per le 5 Azioni promosse dal PQA nel 2019 sono invece rendicontate negli allegati [C2-C9].

Con riferimento ai rapporti intercorsi tra NuV e PQA, esclusi i periodici contatti informali tra i due Presidenti, facilmente documentabili e avvenuti per via telematica, il Presidente del NuV ha presentato la Relazione 2019 in PQA nella seduta del 16-07-19 [B5, punto 4] con il solo riferimento alla Sezione I.5 e nella seduta del 10-12-19 [B9, punto 3] con riferimento alle rimanenti Sezioni. Il Presidente del PQA ha avuto modo di incontrare e discutere con il NuV dei temi riguardanti il Sistema di AQ in via telematica il 23-05-19 e successivamente di persona insieme ai Delegati nell'incontro del 18-09-19.

Per promuovere il Sistema di AQ, far conoscere le attività svolte dal PQA e sollecitare il coinvolgimento degli altri attori del Sistema, durante il 2019 il Presidente del PQA ha partecipato a questi incontri:

- 13-02-19: Incontro con il Rettore e il Delegato al Sistema di AQ Zenoni.
- 08-05-19: Incontro con il Direttore Generale e Presidente NuV sulla bozza del nuovo regolamento didattico.
- 14-05-19: Presentazione in SA delle Relazioni CPDS 2018 e delle 5 Azioni PQA.
- 23-05-19: Incontro in via telematica con il NuV sul Sistema di AQ.
- 24-05-19: Incontro con il Rettore e il Delegato al Sistema di AQ Prof. Zenoni.
- 05-06-19: Incontro con i Coordinatori CPDS per risposte a Relazioni CPDS 2018 [C10].
- 12-06-19: Incontro con il Rettore e il Delegato al Sistema di AQ Prof. Zenoni.
- 18-06-19: Incontro con il Comitato Partecipativo degli Studenti per presentare le 5 azioni del PQA [C12].
- 18-09-19: Incontro NuV con Delegati sui requisiti AVA R1, R2 e R4.
- 22-10-19: Incontro con i Coordinatori CPDS per Relazione 2019 e Sistema AVA [C11].
- 29-10-19: Incontro con Coordinatori e PTA dei PQD Didattica [C13].
- 30-10-19: Incontro con il Comitato Partecipativo degli Studenti per presentare le 5 azioni del PQA.
- 06-11-19: Incontro con il Prorettore e la Commissione Piano Strategico per definizione indicatori.
- 19-11-19: Presentazione in SA della SMA Ateneo 2019 e del parere del PQA su pubblicazione esiti ROS.
- 27-11-19: Incontro con il Direttore Generale sul tema della revisione del Sistema AQ.
- 16-12-19: Presentazione in SA della Relazione del PQA 2019.

Esito delle azioni: considerato quanto sopra esposto si ritiene che, anche grazie alle sollecitazioni contenute nelle Relazioni Annuali del NuV e agli effetti positivi conseguenti la visita CEV di accREDITAMENTO avvenuta a fine 2018, i diversi attori del Sistema di AQ e gli OdG abbiano significativamente migliorato durante il 2019 il loro livello di coinvolgimento. Permangono alcune difficoltà oggettive legate alle definizioni dei ruoli (chi deve fare cosa) e alla scarsità di risorse (come fare), con particolare riferimento al coinvolgimento del PTA.

3.4) ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO E AZIONI PER LA PROMOZIONE DEL SISTEMA DI AQ E DELLA ROS, CONTROLLO QUANTITATIVO E QUALITATIVO DEI SYLLABUS (OB2, OB3, NV2, CEV2, CEV6)

Le attività di monitoraggio svolte dal PQA durante il 2019 sono riscontrabili nei verbali delle sedute [B1-B9], mentre le attività di monitoraggio svolte dai PQD Didattica, Ricerca e Terza Missione dipartimentali sono descritte nei verbali rispettivamente [A5] e [A6]; ai documenti citati si rinvia per i dettagli.

A seguito della sintesi delle relazioni delle CPDS 2018 e del conseguente monitoraggio effettuato dai PQD Didattica delle varie iniziative già utilizzate dai CdS per far conoscere il Sistema di AQ e con lo scopo di rendere più sistematiche e omogenee tali iniziative, nella seduta del 25-03-19 [B2, punto 6] il PQA ha discusso e proposto di avviare fin dall'A.A. 2019-20 tre specifiche azioni rivolte agli studenti. Nella seduta del 17-04-19 [B3, punto 7], il PQA ha esteso le iniziative anche alla promozione della compilazione del questionario dell'indagine sull'opinione degli studenti (ROS) e ha condiviso il documento con 5 azioni [C14], che è stato presentato dal Presidente del PQA nella seduta del SA del 14-05-19 e condiviso dal NuV in occasione dell'incontro in via telematica del 23-05-19. In occasione di tali iniziative sono stati prodotti (anche nella versione in lingua inglese) un volantino promozionale [C15], delle slide di presentazione in aula [C16] ed è stato inserito il link a un modulo per le segnalazioni nella pagina personale degli studenti e nelle pagine web di Ateneo e del DIMI dedicata alla qualità (nelle versioni per interni ed esterni). Il monitoraggio di queste 5 Azioni è stato effettuato inserendo una domanda specifica nel "Questionario sui Servizi Amministrativi" somministrato agli studenti in estate e una domanda specifica sulla promozione fatta dai docenti nel questionario della rilevazione dell'opinione degli studenti: questi due quesiti serviranno nel 2020 per valutare l'impatto delle azioni sulla conoscenza del Sistema di AQ e sulla promozione della ROS.

In aggiunta alle 5 Azioni di promozione del Sistema di AQ e della ROS avviate nel 2019, nella seduta del 16-07-19 [B5, punto 7] il PQA ha affrontato il problema non solo della quantità ma anche della qualità dei *syllabus* evidenziato per alcuni CdS a seguito della visita di accreditamento di dicembre 2018 [CEV6]. Se il controllo quantitativo dei *syllabus*, che consiste nella verifica della presenza o meno degli stessi nel sistema è stato svolto dal SVR in modo automatico, il controllo qualitativo dei *syllabus*, che implica ovviamente diverse verifiche (presenza del programma, riferimenti al materiale didattico, descrizione delle regole d'esame, ecc.) e analisi dei contenuti (dettaglio delle conoscenze e competenze secondo i descrittori di Dublino), ha creato le maggiori criticità e gran parte dei PQD Didattica non ha aderito all'iniziativa. In occasione delle sedute del PQA da settembre a dicembre 2019 [B6, punto 7; B7, punti 6 e 7; B8, punto 5; B9, punto 6] il PQA ha sottoposto a monitoraggio periodico le 5 Azioni e il controllo quantitativo e qualitativo dei *syllabus*. La rendicontazione delle iniziative organizzate e svolte dai PQD Didattica nei singoli Dipartimenti entro dicembre 2019 è presentata nelle relazioni [C2-C9]. Nell'ultima riunione dell'anno [B9, punto 6] è stata discussa con i PQD Didattica la possibilità - sia dal punto di vista dei contenuti sia dal punto di vista tecnico-informatico - di chiedere ai docenti referenti degli insegnamenti integrati la stesura di un *syllabus* "integrato" che possa poi essere attribuito ai diversi moduli che li compongono.

A seguito del primo incontro avuto dal Presidente del PQA con i Coordinatori delle CPDS il 05-06-19 [C10], quattro di questi presentano il 17-06-19 al Rettore e al Presidente del PQA la richiesta di pubblicare "in chiaro" i risultati della Rilevazione dell'opinione degli studenti a livello di singolo insegnamento. La richiesta viene approfondita dal PQA nella seduta del 16-07-19 [B5, punto 5] e nella seduta del 11-09-19 [B6, punto 4] il PQA esprime la sua raccomandazione, che viene inviata al Rettore e presentata dal Presidente al SA nella sua seduta del 19-11-19.

Esito delle azioni: considerato quanto sopra esposto si ritiene che le 5 Azioni abbiano portato miglioramenti, non solo in una maggiore attenzione degli studenti verso i temi di interesse ma anche dei docenti (non solo dei PDQ Didattica), che hanno collaborato probabilmente con maggiore attenzione del passato alle iniziative. L'effetto di tali azioni sarà valutato il prossimo anno utilizzando le risposte alle due domande introdotte quest'anno nei questionari. Per quanto riguarda invece il controllo dei *syllabus*, effetti positivi si sono verificati sul numero di programmi caricati a seguito delle sollecitazioni conseguenti il controllo quantitativo automatico e non tanto a seguito delle poche verifiche dei contenuti effettuate. Si auspica che il prossimo anno il controllo qualitativo e il *syllabus* "integrato" possano migliorare la situazione.

4) RELAZIONE ANNUALE 2019 SUL SISTEMA AVA DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE DI ATENEO

Il Nucleo di Valutazione di Ateneo, nella sua ultima Relazione Annuale sul sistema AVA [A4], pubblicata a ottobre 2019 e presentata al PQA nella seduta del 10-12-19 [B9, punto 3], 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 della Sezione I, dedicata alla valutazione del sistema di AQ di Ateneo e dei CdS; in questa Sezione sono inserite la relazione sulla rilevazione dell'opinione degli studenti (Sezione 1.5) già pubblicata in aprile 2019, esaminata e commentata dal PQA nella seduta del 16-07-19 [B5, punto 4], e la relazione sulle visite di audit effettuate (Sezione 1.4), che quest'anno ha riguardato il DSCS in quanto il DSMC ha chiesto il rinvio per sopravvenuti impegni del Direttore e del Coordinatore del PQD Ricerca. La Sezione II è invece dedicata alla valutazione della performance di Ateneo, come prevede il ruolo di OIV che è attribuito al NuV per legge. La Sezione III è infine dedicata alla formulazione di raccomandazioni e suggerimenti.

Facendo riferimento specifico alla sezione della Relazione Annuale 2019 del NuV [A4] dedicata alla valutazione del Sistema di AQ, in particolare alle parti più rilevanti per le attività del PQA, si possono estrarre le principali osservazioni e le principali raccomandazioni del NuV indirizzate al PQA. Le prime sono elencate a seguito, mentre le seconde sono state utilizzate per sviluppare il successivo capitolo dedicato alla definizione delle possibili attività del PQA per il 2020. Tali considerazioni tengono conto anche delle raccomandazioni preliminari pervenute dalle CEV dell'ANVUR a seguito della visita di dicembre 2018.

Osservazioni del NuV per il PQA

1. Il NuV esprime in generale apprezzamento per le azioni portate avanti dal PQA per aumentare la conoscenza da parte degli studenti di AVA e ROS, confermando 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. Il NuV riconosce al PQA di aver avviato un'azione di monitoraggio della disponibilità e completezza dei *syllabus* e reso disponibili indicazioni sulla loro redazione, ma rileva che anche nelle SUA dei CdS di nuova istituzione non è sempre esplicitato come siano acquisite le abilità trasversali, e che la condivisibile raccomandazione delle CEV richiede una maggiore supervisione sui *syllabus* degli insegnamenti che costituiscono il CdS. Il Nucleo auspica che l'attività del PQA e degli attori periferici del Sistema AQ permetta di aumentare la coerenza dei percorsi formativi offerti.
3. Il NuV apprezza l'attività del PQA svolta con il supporto dei PQD per favorire il monitoraggio delle attività di ricerca e terza missione, anche se queste non hanno ancora trovato un adeguato monitoraggio basato sulla chiara definizione di indicatori e target a livello di Dipartimenti. Il NuV suggerisce di prevedere un momento di restituzione di *feedback* ai Dipartimenti, di raccogliere da loro commenti sulla documentazione approntata e di organizzare una relazione da presentare agli OdG dell'Ateneo.
4. Il NuV evidenzia che gli aspetti da migliorare, segnalati dalle strutture di monitoraggio e valutazione del sistema di AQ (PQA e NuV), una volta recepiti, discussi e presi a carico dagli OdG di Ateneo dovrebbero essere oggetto di un *feedback* conoscitivo agli attori del sistema di AQ circa le decisioni e le azioni che l'Ateneo intende mettere in atto.
5. Considerato che la CEV ha rilevato la non adeguata identificazione delle responsabilità relative al monitoraggio e alla verifica dell'efficacia delle azioni di miglioramento, il NuV ritiene che un'adeguata identificazione di tali responsabilità possa essere realizzata all'interno delle azioni che il PQA ha programmato al fine di promuovere il Sistema di AQ.
6. In relazione all'indicazione contenuta nella Relazione del NuV 2018 [A3], nella quale veniva riportata l'esigenza di dimensionare adeguatamente la tecnostuttura di supporto a PQA e NuV e di inserire nello staff competenze statistiche, il NuV rileva positivamente come l'Ateneo abbia già avviato le procedure per l'acquisizione di nuovo PTA per il SVR ed il SRTT, nonché la previsione di coinvolgere personale tecnico amministrativo nelle attività dei PQD.

5) ATTIVITÀ DEL PQA DEDICATE AL SISTEMA DI AQ DA PROGRAMMARE PER L'ANNO 2020

In questo Capitolo sono elencate le attività che il PQA prenderà in considerazione per la programmazione dell'anno 2020. 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 del PQA già menzionati anche con riferimento alle raccomandazioni del NuV e del Rapporto Preliminare della CEV (Capitolo 1), dalla considerazione degli esiti delle attività e azioni effettuate nel corso del 2019 e descritte nella presente Relazione Annuale, dalla considerazione dello stato attuale del Sistema di AQ e dalle raccomandazioni del NuV riportate nella Relazione Annuale sul sistema AVA 2019 [A4]. Per il prossimo anno gli obiettivi del PQA possono essere ricondotti ai seguenti: per la didattica OB4 (perfezionamento capacità di raccolta, elaborazione e presentazione dei dati), OB6 (revisione della documentazione sulla politica di AQ, dei regolamenti e delle procedure di supporto), OB7 (revisione, semplificazione e ottimizzazione della mappatura dei processi organizzativi); gli obiettivi per la ricerca sono OB8 (costruzione di un sistema di valutazione basato sui dati), OB9 (implementazione di un sistema di AQ per la Terza Missione), OB10 (implementazione di un sistema di reportistica periodico per gli OdG), OB11 (revisione documentazione politica qualità della ricerca e terza missione). Le attività qui previste dovranno però necessariamente essere successivamente correlate alla programmazione strategica di Ateneo conseguente all'adozione nel nuovo Piano Strategico di Ateneo e, quando saranno confermate con l'accreditamento ufficiale da parte del MIUR, anche alle raccomandazioni espresse dalla CEV a seguito della visita di dicembre 2018 [CEV1-7].

Come lo scorso anno, per l'organizzazione dell'elenco delle attività individuate si adotta una suddivisione analoga al modello della Relazione Annuale del NuV, riferita quindi ai requisiti di qualità ANVUR e non in ordine di priorità. Nella sua prima seduta del 2020 il PQA definirà le attività da svolgere, la loro articolazione in azioni e la loro programmazione temporale. Le attività che hanno principalmente caratteristiche di *attività straordinarie* saranno coordinate nel flusso delle *attività e azioni ordinarie* già previste nei calendari già approvati. A queste attività ne potranno eventualmente essere aggiunte altre, conseguenti al Rapporto Finale di Accreditamento dell'ANVUR.

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

1. A seguito dell'approvazione del nuovo Piano Strategico di Ateneo e del Rapporto Finale della CEV, il PQA dovrà conformemente rivedere, adeguare e/o aggiornare i propri 13 obiettivi pluriennali.
2. A seguito dell'approvazione del nuovo Statuto di Ateneo, il PQA sarà disponibile a collaborare alla definizione del Regolamento del Sistema di AQ che riguardi in particolare la composizione e funzionamento dei Presidi (PQA e PQD), nonché a favorire e sostenere anche con il supporto dei PQD la conseguente modifica e implementazione operativa dei Regolamenti di Dipartimento.
3. In occasione dell'adozione del nuovo Piano Strategico e dei conseguenti documenti, il PQA sarà disponibile a supportare di concerto con SVR, SDISS e SRTT il Rettore e i Delegati dal Rettore per l'adozione e la promozione di opportuni indicatori quantitativi con relativi valori di partenza, intermedi e target finali che permettano un adeguato monitoraggio del percorso intrapreso dall'Ateneo e una valutazione dell'efficacia delle azioni attuate. Inoltre, il PQA potrà contribuire alla definizione delle varie politiche con cui saranno perseguiti gli obiettivi strategici individuati dagli OdG.
4. Il PQA collaborerà per favorire la riorganizzazione conseguente il potenziamento delle risorse amministrative a livello centrale dei servizi del Settore Didattica e Ricerca previsto nel 2020 e del diretto coinvolgimento di PTA nelle attività dei PQD previsto dalla delibera del SA n. 207/2018.
5. Il PQA intende riorganizzare le proprie attività in gruppi di lavoro sulle varie tematiche di AQ, anche tenendo conto del nuovo Piano Strategico e delle conseguenti decisioni degli OdG riguardanti la "gestione integrata" del Sistema di AQ di Ateneo (ISO+AVA), prevista da diversi anni ma non ancora completamente avvenuta. Il coinvolgimento del Delegato al Sistema AQ di Ateneo anche in qualità del suo ruolo di Presidente del PQA potrà favorire il perseguimento di questo obiettivo.
6. Il PQA sarà disponibile a condividere con il NuV e con gli OdG di Ateneo modalità più efficaci di comunicazione (compresi *feedback*), che siano documentate, trasparenti, sistematiche e sostenibili.

Requisito R2: Efficacia delle politiche di Ateneo per la AQ

1. Come raccomandato dal NuV, il PQA dovrà continuare l'azione di assestamento e convergenza 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. A tale scopo, dopo due anni dalla loro adozione, il PQA sottoporrà a revisione e promuoverà la conoscenza e condivisione con gli organi(smi) coinvolti nel Sistema di AQ dei tre diagrammi di flusso del ciclo annuale dei documenti e delle attività inerenti il sistema di qualità a livello di Ateneo e di Dipartimento per didattica, ricerca e terza missione.
2. Sarà curata dal PQA con il supporto del SVR la transizione al nuovo sistema SISValDidat di Valmon s.r.l. per la fruizione interna e la trasparenza dei risultati relativi alla rilevazione dell'opinione degli studenti.
3. Sarà aggiornato e valorizzato il progetto ISTAdAD (Indicatori Standardizzati per l'Analisi delle Attività Didattiche) sviluppato dal PQA dal 2017, che 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, soddisfazione per i servizi); obiettivo è sviluppare un analogo progetto con riferimento agli indicatori per l'analisi delle Attività di Ricerca e Terza Missione.
4. Il PQA collaborerà al miglioramento delle attività di sintesi e di presentazione dei dati, integrati con gli indicatori di monitoraggio forniti dal "cruscotto" ANVUR. L'obiettivo è quello di sostituire dove possibile le tabelle di Excel con report grafici più immediati da interpretare di tipo Analytics e KPI (Key Performance Indicators) riferiti in particolare agli indicatori previsti dal Piano Strategico di Ateneo.
5. Il PQA si impegna a far sì che le azioni programmate portino a un'adeguata identificazione delle responsabilità relative al monitoraggio e alla verifica dell'efficacia delle azioni di miglioramento.
6. Come raccomandato dal NuV, il PQA continuerà a stimolare e sostenere l'operato dei PQD, favorendo l'avvio di una fase in cui possano essere condivise le buone pratiche presenti in Ateneo.
7. Il PQA, oltre a portare a regime e consolidare le azioni rivolte a tutti gli studenti già avviate quest'anno per favorire la conoscenza del Sistema di AQ e per incentivare la partecipazione alla rilevazione dell'opinione degli studenti, progetterà e implementerà nel 2020 altre azioni rivolte ai docenti e al PTA con l'obiettivo generale di favorire la conoscenza e la condivisione del Sistema di AQ.

Requisito R3: Sistema di AQ a livello di CdS

1. Come richiesto dal NuV, il PQA affiancherà al monitoraggio degli adempimenti formali necessari all'istituzione di nuovi corsi e alle linee guida predisposte dal PQA un adeguato supporto anche tramite il SDISS per la stesura di progetti coerenti, che individuino efficacemente gli obiettivi formativi, le conoscenze e le competenze appropriate, le competenze trasversali rilevanti e le modalità di acquisizione di queste.
2. Il PQA conferma l'impegno nell'affrontare il problema di *capacity building*, la cui mancanza di soluzione impedisce di utilizzare più efficacemente le informazioni disponibili. Si tratterà in pratica di mettere le varie parti interessate nelle condizioni di sfruttare appieno i dati, partendo dalla necessità di comprendere meglio cosa si vuole valutare-monitorare e quindi quali sono gli indicatori più congrui. Per raggiungere tale obiettivo è necessario che strutture e attori periferici dell'AQ siano maggiormente accompagnati nei processi di revisione e di monitoraggio delle proprie attività, sia con attività formative ad hoc, sia con precisi *feedback* sui contenuti delle loro attività. Al fine di favorire modelli interpretativi autonomi di valutazione dei CdS ma coerenti con l'impostazione generale, il PQA coinvolgerà SVR e SDISS, nonché i Delegati alla didattica e scuole di specializzazione e all'orientamento.
3. Il PQA affronterà il problema della proliferazione del numero di questionari per la rilevazione dell'opinione degli studenti d'area medica, dovuto alla frammentazione degli insegnamenti in un numero elevato di moduli. Per giungere ad un tasso di compilazione dei questionari che assicuri la rappresentatività dell'indagine è necessario trovare un diverso equilibrio tra l'obiettivo di valutare ogni combinazione attività didattica – docente, e quello di assicurare l'efficacia degli insegnamenti.
4. Il PQA proseguirà e intensificherà la sua attività di monitoraggio e controllo dei *syllabus*, non solo dal punto di vista quantitativo ma anche dal punto di vista qualitativo. Auspica che le difficoltà di manifestate dai PQD Didattica possano essere almeno in parte attenuate dalla riorganizzazione del Sistema di AQ prevista dal Senato nel 2018 e da una maggiore collaborazione dei docenti, favorita anche dalle iniziative previste al punto 6 del precedente Requisito R2.

5. Il PQA approfondirà la raccomandazione del NuV di considerare le indicazioni che emergono dalla rilevazione dell'opinione degli studenti sull'organizzazione complessiva dei CdS, indagine che evidenzia situazioni non soddisfacenti diffuse per i corsi d'area medica e per alcuni Dipartimenti di Ingegneria.
6. Il PQA collaborerà con il SVR e i PQD Didattica in occasione della loro Relazione Annuale 2020 per effettuare il monitoraggio dello stato di attuazione dei Piani Strategici di Dipartimento 2018-20. Tale monitoraggio servirà per la predisposizione entro l'autunno del 2020 dei nuovi Piani Strategici di Dipartimento 2021-23, che dovranno anche tener conto del nuovo Piano Strategico di Ateneo 2020-22 e dell'inserimento di indicatori e target. Come richiesto dal NuV, il PQA prenderà in considerazione la possibilità di richiedere un unico documento di monitoraggio che, come gli stessi piani strategici dei Dipartimenti, analizzino le aree coperte dai piani, cioè didattica, ricerca e terza missione.

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

1. Il PQA collaborerà con i PQD Ricerca in occasione della loro Relazione Annuale 2020 per effettuare il monitoraggio dello stato di attuazione del Piano Strategico di Dipartimento 2018-20. Tale monitoraggio servirà per la predisposizione entro l'autunno del 2020 dei nuovi Piani Strategici di Dipartimento 2021-23, che dovrà anche tener conto del Piano Strategico di Ateneo 2020-22 e dell'inserimento di indicatori e target. Come richiesto dal NuV, il PQA prenderà in considerazione la possibilità di richiedere un unico documento di monitoraggio che, come gli stessi piani strategici dei Dipartimenti, analizzino le aree coperte dai piani, cioè didattica, ricerca e terza missione.
2. Dal punto di vista della gestione dei dati della ricerca e terza missione, il NuV ha apprezzato e condiviso l'implementazione e il consolidamento dei moduli CRIS (*Current Research Information System* di Ateneo) e dei sistemi efficienti di analisi e monitoraggio dei dati (CRUI UniBas). Risulterà utile e opportuna la collaborazione del PQA con il SRTT e con i quattro Delegati alle attività di Ricerca, Alta Formazione, Terza Missione e Internazionalizzazione per la definizione di modelli interpretativi autonomi con indicatori specifici che possano essere gestiti direttamente dai Dipartimenti tramite adeguata reportistica. Andrà incoraggiata la diffusione della conoscenza e l'uso di open access, open data e open science.
3. Vista l'importanza del CRIS, il PQA collaborerà alle 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 seguito della precedente descrizione delle attività attuate dal PQA nell'anno 2019 e del quadro delle loro motivazioni e degli esiti ottenuti, nelle considerazioni conclusive si sintetizzano sia i maggiori e più concreti "progressi" effettuati nell'implementazione del Sistema di AQ di Ateneo, sia le più evidenti "criticità" sulle quali è necessario intervenire. Nonostante il significativo lavoro effettuato in questi anni da parte di docenti e PTA, la struttura dell'attuale sistema di AQ di Ateneo presenta margini di miglioramento, tali da non consentire ancora di identificare veri e propri "punti di forza" del sistema.

Maggiori avanzamenti e progressi ottenuti

- Si ritiene che le attività sviluppate nel 2019 da PQA grazie alla collaborazione con SVR e PQD attraverso le 5 Azioni rivolte agli studenti abbiano contribuito a una maggiore diffusione della conoscenza del Sistema di AQ e a sollecitare la partecipazione all'indagine sull'opinione degli studenti.
- Anche a seguito dei risultati della visita della CEV del dicembre 2018, nell'ultimo anno risulta maggiormente riconosciuta e trova evidenza nei contenuti della bozza del nuovo Piano Strategico di Ateneo la necessità di dare alle procedure decisionali, a tutti i livelli e in tutti gli ambiti, trasparenza e motivazione esplicita, correlata a obiettivi condivisi, scelta degli indicatori e relativi target. In quest'ultimo anno il Sistema di AQ è stato meglio compreso come strumento di controllo e miglioramento di tutte le attività dell'Ateneo, non come solo un elenco di adempimenti burocratici.
- Diagrammi di flusso, linee guida, schede di monitoraggio e disponibilità di dati a tutti i livelli di interesse (Didattica, Ricerca e ancora solo in parte Terza Missione) offrono una concreta possibilità di far fare un ulteriore "salto di qualità" al Sistema di AQ di Ateneo.
- L'ormai prossima acquisizione di nuove risorse di PTA per SVR e SRTT insieme con la prevista riorganizzazione anche amministrativa dei PQD, prevista dalla delibera del SA n. 207/2018 permette di essere fiduciosi riguardo alla possibilità che l'intero Sistema di AQ risulti più efficiente e sostenibile.

Maggiori criticità

- Se il disegno del Sistema di AQ di Ateneo è ormai ben compreso e definito dagli attori principali, la sua completa attuazione non è per niente scontata e va ancora stimolata e supportata con continuità. Se risulta meno critica l'integrazione effettiva con i processi decisionali degli OdG, vanno meglio coordinati i collegamenti del PQA con i SVR, SDISS e SRTT; dovrebbe inoltre essere emanato un regolamento generale che definisca chiaramente ruoli e funzioni dell'intero Sistema di AQ, con specifico riferimento ai PQD e alla partecipazione del PTA.
- Le iniziative rivolte agli studenti da parte di PQA e PQD per diffondere la conoscenza del Sistema di AQ e per aumentare la partecipazione all'indagine sull'opinione degli studenti rischiano di essere almeno in parte vanificate se non saranno accompagnate da una maggiore condivisione della cultura della qualità da parte dei docenti e del PTA, nonché da una maggiore trasparenza e da un'adeguata diffusione dei risultati e dei miglioramenti ottenuti a seguito delle azioni di miglioramento intraprese dai diversi attori.
- Attualmente i risultati effettivi del Sistema di AQ di Ateneo sono ancora poco valorizzati rispetto alle risorse impiegate. È importante investire su una riorganizzazione efficiente e sul riconoscimento dei ruoli svolti da chi opera nel Sistema di AQ, così da aumentare la fiducia degli attori nell'importanza e utilità del proprio lavoro. Tale riorganizzazione dovrebbe favorire una semplificazione delle attività, anche grazie a un utilizzo più significativo delle nuove tecnologie digitali per la reportistica, così da permettere l'effettivo "salto di qualità" prospettato in precedenza.
- Deve essere risolto il problema della scelta di operare o meno l'integrazione dei due Sistemi di qualità di Ateneo AVA e UNI EN ISO 9001:2015, con specifico riferimento alla certificazione dei laboratori, delle biblioteche e delle segreterie, valutando bene costi e benefici di efficienza che ne potrebbero derivare.

DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

Documenti generali di sistema

- [A1] Relazione Annuale del PQA 2017-18 approvata il 06-12-18 e presentata al SA del 18-12-18 ([link](#))
- [A2] Piano Strategico di Ateneo 2017-19 ([link](#))
- [A3] Relazione Annuale sul sistema AVA del NuV 2018 ([link](#))
- [A4] Relazione Annuale sul sistema AVA del NuV 2019 ([link](#))
- [A5] Relazioni dipartimentali di riesame PQD Didattica ([link](#))
- [A6] Relazioni dipartimentali di riesame PQD Ricerca e Terza Missione ([link](#))

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

- [B0] Verbale della seduta del PQA n. 10 del 06-12-18 ([link](#))
- [B1] Verbale della seduta del PQA n. 1 del 19-02-19
- [B2] Verbale della seduta del PQA n. 2 del 25-03-19
- [B3] Verbale della seduta del PQA n. 3 del 17-04-19
- [B4] Verbale della seduta del PQA n. 4 del 05-06-19
- [B5] Verbale della seduta del PQA n. 5 del 16-07-19
- [B6] Verbale della seduta del PQA n. 6 del 11-09-19
- [B7] Verbale della seduta del PQA n. 7 del 15-10-19
- [B8] Verbale della seduta del PQA n. 8 del 12-11-19
- [B9] Verbale della seduta del PQA n. 9 del 10-12-19

Documenti di supporto ([link](#))

- [C1] Relazione Zenoni sulla visita di Accredimento Periodico della CEV dicembre 2018
- [C2] Relazione PQDEM per le 5 Azioni PQA 2019
- [C3] Relazione PQDICATAM per le 5 Azioni PQA 2019
- [C4] Relazione PQDIGI per le 5 Azioni PQA 2019
- [C5] Relazione PQDII per le 5 Azioni PQA 2019
- [C6] Relazione PQDIMI per le 5 Azioni PQA 2019
- [C7] Relazione PQDMMT per le 5 Azioni PQA 2019
- [C8] Relazione PQDSCS per le 5 Azioni PQA 2019
- [C9] Relazione PQDSMC per le 5 Azioni PQA 2019
- [C10] Verbale incontro Presidente PQA con i Coordinatori CPDS del 05-06-19 ([link](#))
- [C11] Verbale incontro Presidente PQA con i Coordinatori CPDS del 22-10-19 ([link](#))
- [C12] Verbale incontro Presidente PQA con gli Studenti del CPS del 18-06-19 ([link](#))
- [C13] Verbale incontro Presidente PQA con i Coordinatori e PTA dei CQD didattica del 29-10-19 ([link](#))
- [C14] Documento con la descrizione delle 5 Azioni condiviso dal PQA il 17-04-19 ([link](#))
- [C15] Volantino per gli studenti presentazione del Sistema di AQ di UniBS e promozione della ROS ([link](#))
- [C16] Slide su SAQ e ROS usato per le presentazioni nei principali insegnamenti al primo anno dei CdL ([link](#))

Acronimi

AQ: Assicurazione Qualità

CdL: Corso di Laurea

CdS: Corso di Studio

CPDS: Commissione Paritetica Docenti-Studenti

NuV: Nucleo di Valutazione

OdG: Organi di Governo

PQA: Presidio Qualità Ateneo

PQD: Presidio Qualità Dipartimento

PTA: Personale Tecnico e Amministrativo

ROS: Rilevazione Opinioni Studenti

SA: Senato Accademico

SDISS: Servizio Didattica, Internaz. e Segreteria Studenti

SMA: Scheda di Monitoraggio Annuale ANVUR

SRTT: Servizio Ricerca e Trasferimento Tecnologico

SVR: Servizio Valutazione e Reporting