



**VERBALE DELLA RIUNIONE DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE  
DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BERGAMO**

**Verbale n. 7/2016**

Il giorno 10.10.2016 alle ore 10.30 si è riunito, presso la sede universitaria di Via dei Caniana n. 2, Sala 152 - previa regolare convocazione prot. n. 110813/II/12 del 04.10.2016 - il Nucleo di Valutazione di Ateneo per discutere il seguente ordine del giorno:

1. Comunicazioni del Coordinatore
2. Monitoraggio attività di verifica del sistema di AQ: Relazioni delle Commissioni Paritetiche
3. Parere sull'attività svolta nell'a.a. 2015/16 dall'Ateneo in favore degli studenti con disabilità e DSA
4. Varie ed eventuali

Sono presenti all'inizio:

Prof.ssa Silvia Biffignandi	Coordinatore
Dott. Candeloro Bellantoni	Componente
Prof. Tullio Caronna	Componente
Dott. Giuseppe Lombardo	Componente
Sig. Nicola Rodeschini	Componente

E' assente il Prof. Massimo Tronci. La Prof.ssa Piera Maria Vipiana, che aveva confermato la propria presenza, ha comunicato telefonicamente di essere ancora in viaggio verso Bergamo a causa di un incidente avvenuto sulla linea ferroviaria Milano-Bergamo.

Sono inoltre presenti la Dott.ssa Maria Fernanda Croce e la Dott.ssa Francesca Magoni dell'Ufficio di supporto.

Presiede la riunione la Prof.ssa Silvia Biffignandi; svolge le funzioni di segretario verbalizzante il Prof. Tullio Caronna, coadiuvato dalla Dott.ssa Croce.

Constatata la presenza del numero legale, il Presidente dichiara aperta la seduta.



## **1. Comunicazioni del Coordinatore**

Il Coordinatore dà il benvenuto al nuovo rappresentante degli studenti sig. Nicola Rodeschini, in carica dall'01.10.2016 e gli augura buon lavoro.

Il Coordinatore comunica di aver trasmesso, in data 05.08.2016, al Rettore e in cc al Direttore Generale la Relazione annuale del Nucleo di valutazione relativa all'anno 2015. A seguito di tale comunicazione il Coordinatore è stato invitato a presentare gli esiti e le raccomandazioni del Nucleo al Senato Accademico nella seduta del 26.09.2016 e al Presidio della Qualità nella seduta del 06.10.2016. Tali occasioni contribuiscono a rendere la Relazione annuale del Nucleo uno strumento di verifica dell'effettiva realizzazione delle strategie dell'Ateneo e di supporto decisionale per eventuali azioni correttive.

Il Coordinatore infine comunica che, con riguardo all'AVA 2.0, l'ANVUR prevede di pubblicare le linee guida definitive su AVA 2.0 entro il mese di novembre, e pertanto anche la stesura dei Rapporti di riesame è stata rinviata per gli Atenei che non hanno in programma la visita di accreditamento da parte delle CEV entro il mese di ottobre del 2017. Al momento non ci sono informazioni aggiornate per quanto riguarda le Relazioni delle Commissioni Paritetiche, che comunque dovranno essere predisposte entro il 31 dicembre.

## **2. Monitoraggio attività di verifica del sistema di AQ: Relazioni delle Commissioni Paritetiche**

a) Risposta alle richieste formulate dalle Commissioni Paritetiche nelle Relazioni del 2015: il Nucleo di valutazione, vista la natura delle richieste, invita il PQ a tenerne conto nell'organizzazione e gestione delle attività di AQ.

b) Indicazioni per la predisposizione delle Relazioni del 2016.

Nella precedente riunione del 22.04.2016 il Nucleo di Valutazione, considerato che è chiamato ai sensi dell'art. 4 comma 11 del DM 47/2013 a svolgere l'attività di verifica sul sistema di AQ, ha esaminato anche le relazioni delle Commissioni Paritetiche. Alla luce di quanto emerso dall'esame e della discussione dei possibili criteri di omogeneizzazione, al fine di disporre di informazioni più comparabili, fruibili e complete per l'attività di valutazione del sistema di AQ, il Nucleo ha deciso di riservarsi di esaminare una griglia di rilevazione delle informazioni che devono essere fornite dalle Commissioni paritetiche nella propria relazione annuale. In vista della pubblicazione delle Linee guida AVA 2.0 si riserva di tener conto delle indicazioni che emergeranno da esse.



Il Presidio della Qualità, nella seduta del 06.10.2016, ha deliberato di confermare le indicazioni operative dell'anno precedente ai fini della stesura della Relazione per l'anno 2016, riservandosi di fornire eventuali aggiornamenti in relazione al rilascio delle Linee guida AVA 2.0 e alle eventuali indicazioni del Nucleo di Valutazione.

Al fine di deliberare se e come integrare le Linee Guida Unibg, il Nucleo ritiene di prendere visione anche delle Linee Guida elaborate lo scorso anno dal Team Qualità della Sapienza per le relazioni delle Commissioni paritetiche, gentilmente condivise dal prof. Tronci. Si tratta di Linee Guida che risultano più dettagliate rispetto a quelle adottate dal PQ del nostro Ateneo.

Inoltre, viene osservato che nella propria Relazione annuale il Nucleo ha suggerito quanto segue per quanto riguarda l'operato delle Commissioni paritetiche:

- si suggerisce che i CdS e le Commissioni Paritetiche siano sollecitati a sviluppare l'azione di monitoraggio propedeutica al Riesame con continuità durante tutto il corso dell'anno;
- alle Commissioni Paritetiche docenti-studenti si fa presente che si rileva ancora una certa disomogeneità nell'impostazione adottata da ciascuna Commissione relativamente alla Relazione annuale. Il Nucleo si riserva di dare indicazioni integrative alle raccomandazioni che sono/verranno fornite dall'ANVUR. Pur essendo alcune relazioni di buon livello, infatti, la leggibilità e immediatezza interpretativa e comparativa è spesso difficile;
- per quanto riguarda le conoscenze richieste o raccomandate in ingresso il Nucleo ha raccomandato di meglio strutturare e descrivere le modalità di verifica di recupero e ha suggerito di analizzare le correlazioni tra il test di ammissione, gli esiti del superamento degli OFA e l'andamento delle carriere degli studenti.

Tutto ciò premesso il Nucleo delibera all'unanimità di integrare le Linee guida Unibg inserendo per ciascuna dimensione gli aspetti valutativi pertinenti. I componenti sono invitati a prendere visione dei criteri individuati dalla Sapienza e a comunicare via e-mail entro venerdì 14 ottobre p.v. i propri suggerimenti in merito all'integrazione, dando mandato al Presidente di elaborare una successiva sintesi da inviare al PQ.

### **3. Parere sull'attività svolta nell'a.a. 2015/16 dall'Ateneo in favore degli studenti con disabilità e DSA**

Il Nucleo di Valutazione, acquisita dal Servizio competente la relazione sulle attività svolte dall'Ateneo a favore degli studenti con disabilità e DSA nell'a.a. 2015/16 (disponibile agli atti), ritiene di particolare rilevanza quanto segue:



a) l'attività del Servizio è stata coordinata dalla prof.ssa Barbara Pezzini (nominata con Decreto del Rettore n. 534/2015, prot. n. 68533/II/2, del 12.10.2015). La delega è da intendersi quale referente sulle tematiche relative alla realizzazione dell'uguaglianza sostanziale, per la garanzia di tutte le istanze di pari opportunità e di riconoscimento dei diritti delle diverse componenti, nonché per la valorizzazione delle differenze;

b) nell'a.a. 2015/16 sono stati complessivamente censiti n. 278 studenti con disabilità e/o DSA, di cui n. 152 studenti con disabilità e n. 126 studenti con DSA. A questi si aggiungono 2 studenti con Bisogni Educativi Speciali (BES) ed 1 studentessa in scambio dall'Università di Sydney con Disabilità superiore al 66% che ha deciso di trascorrere un periodo di mobilità della durata di 1 anno presso il nostro Ateneo, alla quale sono stati offerti i medesimi servizi dei nostri studenti.

Rispetto all'a.a. 2014/15 sono stati censiti 107 studenti in più con disabilità e/o DSA (erano 83 quelli con disabilità >66%, n. 15 con disabilità <66% e n. 73 studenti affetti da DSA, oltre a due studenti con Bisogni Educativi Speciali);

c) è assicurato un regolare servizio di sportello per un totale di n. 6 ore a settimana oltre alla possibilità, su richiesta dell'interessato, di concordare appuntamenti in altri momenti della settimana;

d) il personale dedicato è composto da n. 1 Docente Delegato del Rettore, per un 25% dell'impegno orario; n. 1 Responsabile Amministrativo, per un 30% dell'impegno di servizio; n. 1 dipendente tecnico amministrativo a tempo indeterminato per 36 ore settimanali di presenza (di cui circa n. 6 di front-office e n. 30 di back-office); n. 1 dipendente tecnico amministrativo a tempo indeterminato per un 20% dell'impegno orario complessivo per servizi di assistenza tecnico-informatici; n. 6 Docenti Delegati dei Dipartimenti presenti nelle riunioni periodiche, impegnati anche nella supervisione delle problematiche inerenti gli studenti disabili frequentanti i rispettivi Dipartimenti (tempo di impegno stimabile nel 15% dell'impegno orario complessivo). Il Servizio inoltre si avvale della collaborazione di una psicopedagogista in servizio dal 2013 che si occupa della redazione dei PEI e dei PDP degli studenti, del supporto al servizio nelle problematiche rispetto agli studenti con disabilità e/o DSA e dei percorsi di formazione ai tutor, in particolare sui DSA.

Per quanto riguarda l'aumentato carico di lavoro del Servizio nel corso degli ultimi anni si rileva che già dal 2013 il monte ore settimanale della risorsa amministrativa è stato portato da 24 a 36 ore. Anche il monte ore annuo della psicopedagogista è stato elevato da 80 a 130 ore, proprio per soddisfare l'aumentato fabbisogno e, per l'a.a. 2015/2016, tale monte ore si è dimostrato adeguato. Il servizio si è inoltre avvalso di una leva civica con un monte ore di 30 ore settimanali fino all'8 febbraio 2016, mentre a



luglio 2016 sono entrati in servizio 4 Servizi Civili Volontari, ciascuno con un monteore di 30 ore settimanali. Per l'anno in scorso è stata riformulata la richiesta per un Servizio Civile Volontario (per 30 ore settimanali) che possa essere confermato in forma stabile presso l'Ufficio Disabili. È inoltre in fase di progettazione l'inserimento di una figura (tramite valutazione comparativa) con finalità specifica rispetto al progetto "Biblioteca Digitale";

e) sono stati offerti numerosi servizi coordinati dall'ufficio, tra i quali da segnalare:

- servizio di tutorato alla pari con incontri individuali sia con i tutor che con gli studenti disabili e rispettive famiglie;
- servizio di accompagnamento a lezione da parte degli studenti 150 ore dedicati agli studenti con disabilità motoria o visiva;
- coordinamento con le altre strutture dell'ateneo per la messa a disposizione di aule accessibili, la pianificazione dei corsi, l'organizzazione di tirocini, l'inserimento lavorativo, l'applicazione di sussidi economici previsti per gli studenti disabili, la promozione della mobilità all'estero;
- incontri di orientamento su richiesta di istituti superiori per studenti con disabilità intenzionati ad iscriversi presso l'Ateneo;
- partecipazione e organizzazione degli incontri di CALD Coordinamento Atenei Lombardi e CNUDD-CRUI Conferenza Nazionale Delegati Universitari per la Disabilità;
- organizzazione di corsi di approfondimento (dedicati a studenti disabili/con DSA e non, tutors, docenti, personale tecnico-amministrativo) volti ad approfondire la conoscenza degli ausili informatici per non vedenti/ipovedenti e a diffondere una maggiore conoscenza e sensibilità rispetto ai Disturbi Specifici dell'Apprendimento;

f) per ciascun Dipartimento è stato nominato un Referente, ovvero un docente del Dipartimento con il quale lo studente e/o i familiari possono prendere contatti per concordare sia le attività formative dell'anno in corso sia gli interventi da realizzare;

g) il servizio di tutorato alla pari, richiesto annualmente dagli studenti diversamente abili che ne necessitano, è svolto da uno studente neolaureato o iscritto ad un corso di laurea specialistica/dottorato/perfezionamento dello stesso Dipartimento, dopo aver superato una selezione volta alla valutazione dell'attitudine al servizio. Il compito del tutor è quello di affiancare lo studente con disabilità e/o DSA e, a seconda delle sue particolari esigenze, contribuire



al superamento delle barriere didattiche ed architettoniche. Nell'a.a. 2015/16 le collaborazioni di tutorato alla pari attivate sono state 52 (erano state 48 nell'a.a. 2014/15), a fronte delle richieste di 81 studenti, in quanto è stato fornito un tutor non in forma esclusiva a ciascuno studente. Questa scelta deriva dal fatto che, da un'analisi effettuata dai fogli ore degli anni precedenti, nel caso degli studenti con DSA l'impegno annuale era in media di una decina di ore. Dai riscontri avuti in corso d'anno, la copertura in termini di fabbisogno di ore si è dimostrata adeguata. Sono state inoltre attivate n. 5 collaborazioni di studenti 150 ore per il servizio di accompagnamento a lezione;

h) l'Ateneo ha messo a disposizione degli studenti disabili la strumentazione informatica, anche di nuova acquisizione, volta a garantire le risorse didattiche necessarie a supportare in forma efficace il percorso di apprendimento: pc, registratori audio, software per ipo- e non vedenti, sintetizzatori vocali, video ingranditori, software di riconoscimento ottico e sintesi vocale, macchina di lettura;

i) nell'ottobre 2015 il CENSIS ha proposto a tutti gli atenei italiani di partecipare ad un'indagine sui servizi offerti agli studenti con disabilità e DSA, a cui l'Università di Bergamo ha aderito. I risultati dell'indagine sono stati solo illustrati in occasione di una riunione CNUDD ma non sono stati distribuiti agli atenei. La raccolta dati ha però mostrato come la situazione di Bergamo sia allineata a quella degli altri atenei, in termini di:

- comune aumento degli studenti con disabilità e con DSA; quest'ultimo gruppo, in particolare, pone delle criticità nuove agli atenei in termini di ripensamento delle forme della didattica;
- similarità dei servizi offerti nei vari atenei: accompagnamento a lezione, tutorato alla pari, previsione di misure compensative e dispensative, fornitura di ausili informatici e/o di soluzioni per l'abbattimento delle barriere architettoniche. La peculiarità di Bergamo è il supporto di una psicopedagoga per la redazione dei PEI e dei PDP degli studenti;

l) è stato introdotto da luglio 2016 il servizio di ticketing, in analogia con quanto già avviene nel Servizio Studenti. Questa modalità (motivata dall'esigenza di gestire in modo ottimale le numerose richieste che pervenivano alla mail del servizio) ha permesso di codificare le diverse richieste a seconda dell'argomento e, quindi, trattarle in modo più pertinente ed efficace;

m) nell'ambito delle attività di raccordo con gli altri Atenei si rileva che, durante l'a.a. 2015/16, il Coordinamento degli Atenei Lombardi per le Disabilità (CALD):

- ha promosso azioni di dialogo con gli istituti superiori nella fase di inserimento di studenti con disabilità e DSA in università;



- si è particolarmente impegnato nella costruzione di buone prassi da attuare a seguito della Legge 170/2010 inerente all'inclusione e alla costruzione di agevoli percorsi formativi per studenti affetti da disturbi dell'apprendimento;

n) è proseguita l'attività del gruppo di approfondimento sull'accessibilità del materiale bibliotecario a soggetti con disabilità visiva, a cui il Servizio ha partecipato in collaborazione con i Servizi bibliotecari di Ateneo.

Si segnala che il Servizio per le disabilità e i DSA è oggetto di valutazione da parte degli studenti mediante appositi questionari di Customer Satisfaction. Poiché la rilevazione viene effettuata sull'anno accademico trascorso, non sono ancora disponibili le elaborazioni dei questionari relativi all'a.a. 2015/16. Gli esiti della rilevazione relativa all'a.a. 2014/15, disponibili agli atti, mostrano che a fronte di 112 studenti con Disabilità o DSA che hanno fruito di servizi offerti dall'Ateneo sono stati raccolti 26 questionari. La scheda di rilevazione è stata inviata a tutti gli studenti con disabilità o DSA che avessero usufruito di servizi da parte dell'ufficio, lasciando 4 settimane di tempo per la compilazione e l'inoltro (via mail o in modalità cartacea, a scelta dello studente). Il questionario è stato proposto anche a tutti gli studenti che sono transitati dall'ufficio in quel periodo, per favorirne la compilazione. Purtroppo ogni anno la compilazione è effettuata da un numero esiguo di studenti, nonostante le ripetute richieste. Per l'a.a. 2015/2016, la scheda verrà inviata a metà ottobre, lasciando circa 6 settimane per la compilazione, con l'intento di favorire una maggiore adesione.

Tutto ciò premesso il Nucleo di Valutazione valuta adeguati i servizi offerti dall'Ateneo e delibera all'unanimità di esprimere parere positivo sulle attività svolte, formulando per il prossimo anno le seguenti raccomandazioni:

- per quanto riguarda la rilevazione di Customer Satisfaction si rileva che l'indagine, per l'esiguità dei questionari raccolti, non è in grado di supportare la valutazione dei servizi offerti da parte degli utenti; essa andrà perciò ampliata e approfondita nel corso di quest'anno, cercando di coinvolgere maggiormente gli studenti;
- per quanto riguarda l'indagine svolta dal CENSIS, si auspica che i dati raccolti vengano ufficializzati.

**Il presente punto viene letto e approvato seduta stante.**

#### **4. Varie ed eventuali**



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BERGAMO

---

## NUCLEO DI VALUTAZIONE

Richiamate le recenti iniziative di presentazione dei contenuti della Relazione annuale del Nucleo rivolte al Senato Accademico e al PQ il Nucleo di Valutazione delibera di trasmettere via e-mail la Relazione agli altri interlocutori dell'AQ (Commissioni paritetiche, Presidenti di CdS, Consiglio per la Didattica), offrendo la disponibilità per un eventuale incontro di approfondimento.

Si ipotizza di organizzare la prossima riunione per il giorno Martedì 13 Dicembre p.v. alle ore 10.30. La data verrà confermata a seguito della conferma di disponibilità da parte dei prof.ri Tronci e Vipiana, oggi assenti.

Il Nucleo infine delibera di chiedere al Rettorato di mettere a disposizione dei componenti del Nucleo tempestivamente i dati relativi all'andamento delle immatricolazioni.

La riunione termina alle ore 11.50.

Il Coordinatore, dopo aver contattato telefonicamente la prof.ssa Vipiana, riferisce che è arrivata da poco alla stazione di Bergamo, pertanto la sua assenza risulta giustificata.

IL PRESIDENTE  
(Prof.ssa Silvia Biffignandi)  
F.to Silvia Biffignandi

IL SEGRETARIO  
(Prof. Tullio Caronna)  
F.to Tullio Caronna