



Coordinamento e monitoraggio delle procedure di AQ nell'anno 2021

Relazione Annuale del Presidio della Qualità di Ateneo

Tipologia	Relazione consuntiva
Descrizione	Relazione Annuale del PQA
Edizione	I
Elaborato da	Servizio Programmazione Didattica (Ufficio di supporto al PQA)
Nel periodo	Gennaio\febbraio 2022
Approvato da	PQA
In data	17.02.2022



Acronimi

- AQ: Assicurazione della Qualità
- AVA: Autovalutazione, Valutazione, Accredimento
- CdS: Corso di Studi
- CEV: Commissione di Esperti di Valutazione
- CPDS: Commissione Paritetica Docenti-Studenti
- CPI: Consultazione delle Parti Interessate
- CUN: Consiglio Universitario Nazionale
- NUV: Nucleo di Valutazione
- PQA: Presidio della Qualità di Ateneo
- ROS: Rilevazione Opinioni Studenti
- RRC: Rapporto di Riesame Ciclico
- SMA: Scheda di Monitoraggio Annuale
- SUA: Scheda Unica Annuale
- TM: Terza Missione
- TQP: Teaching Quality Program

Sommario

Premessa.....	3
Composizione del PQA	3
Attività del PQA	4
Gestione dei flussi informativi e documentali.....	5
Progettazione dei CdS: SUA-CdS, Syllabus e Consultazione degli stakeholders	5
Autovalutazione dei CdS: SMA e RRC	5
Valutazione dei CdS: Relazione Annuale delle CPDS e Rilevazione Opinioni Studenti ROS	5
Raccordo costante con Attori dell' AQ, Servizi, Uffici, Organi e Organismi.....	6
Raccordo con Governance	6
Supporto alle procedure di AQ Didattica	7
Supporto alle procedure di AQ Ricerca e TM	7
Elaborazione di Linee Guida e organizzazione di incontri formativi.....	8



PREMESSA

Questa Relazione riassume le attività svolte dal Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) per promuovere, guidare, facilitare, sorvegliare e verificare efficacemente le attività della didattica, della ricerca e della terza missione all'interno del sistema di Assicurazione della Qualità (AQ) definito dall'Ateneo. Il 2021 è stato un anno segnato dal protrarsi dell'emergenza sanitaria, che ha indubbiamente gravato sulle modalità di lavoro di strutture, uffici e organi di governo. In tale contesto il PQA, memore anche dell'esperienza dell'anno 2020, ha proseguito nelle proprie attività e nella verifica del rispetto degli adempimenti AVA. Oltre all'attività ordinaria, nel 2021 gli sforzi dei membri sono stati rivolti a una complessiva attività di Riesame del Sistema di AQ, i cui esiti sono poi convogliati nella stesura e pubblicazione del *Manuale della Qualità UniBg* – presentato alla *Governance* uscente esattamente a tre anni dalla visita delle CEV del 2018.

Il 2021 è stato indubbiamente un anno positivo sul fronte reclutamento e assunzioni, con nuove immissioni di personale docente e ricercatore e tecnico-amministrativo. L'auspicio è che le "nuove entrate" consentano progressivamente di colmare la carenza di risorse umane che rende complessa l'assegnazione di personale all'esclusiva funzione di coordinamento e monitoraggio dei processi di AQ, soprattutto a livello periferico (CdS e Dipartimenti). Nell'anno 2021 il PQA – in linea con la programmazione strategica di Ateneo – ha intensificato le attività di formazione AVA, coordinamento e supporto ai Dipartimenti e ai Corsi di Studio per le attività di AQ, nell'ottica di intervenire sulle criticità segnalate all'interno della Relazione di Accredimento Periodico e del Nucleo di Valutazione.

Numero	Data
1	15.02.21
2	14.04.21
3	09.06.21
4	22.09.21

L'attività del 2021 si è estrinsecata sia nel monitoraggio ordinario delle procedure e degli adempimenti, sia nello sforzo di progettazione di iniziative di correzione e di consolidamento nell'ottica del miglioramento continuo, come emerge dai [verbali](#) delle **riunioni**, che nel corso del 2021 si sono sempre tenute in modalità telematica.

COMPOSIZIONE DEL PQA

Di seguito sono riportati i membri del PQA attivi nel 2021.

Nome membro PQA	Ruolo
Prof. CLAUDIO GIARDINI	Presidente del PQA
Prof. PAOLO BUONANNO	Prorettore con delega alla ricerca scientifica e alla comunicazione di Ateneo
Prof. MATTEO KALCHSCHMIDT	Prorettore con delega all'internazionalizzazione e alle relazioni internazionali, Direttore DIGIP
Prof.ssa DOMENICA GIULIANA SANDRONE	Prorettore con delega alle attività di orientamento, tutorato e alle politiche di raccordo con il mondo del lavoro
Prof.ssa STEFANIA MACI	Prorettore con delega alla didattica e ai servizi agli studenti
Dott.ssa MARIAFERNANDA CROCE	Responsabile Servizio programmazione didattica e formazione post laurea
Dott.ssa MORENA GARIMBERTI	Responsabile Servizio ricerca e terza missione
Dott.ssa ELENA GOTTI	Dirigente Area Didattica e Servizi agli studenti
Dott.ssa SILVIA PERRUCCHINI	Responsabile del Servizio studenti
Sig.ra MICHELA AGLIATI	Rappresentante degli studenti (gennaio - maggio 2021)
Sig. LORENZO TRUSSARDI	Rappresentante degli studenti (da giugno 2021)

Nel corso dell'anno il PQA è stato supportato dall'ing. VITTORIO ZANETTI del Servizio programmazione didattica.



ATTIVITÀ DEL PQA

La sezione riporta le principali attività svolte dal PQA nel corso del 2021. L'evidenza di tale attività è riscontrabile nelle **Comunicazioni ufficiali e numerate del PQA**, di seguito riportate e reperibili anche in area intranet [MyUniBg](#).

Tali comunicazioni, all'occorrenza, sono state trasmesse a tutti gli attori dell'AQ di pertinenza:

01_2021	Calendario delle Estrazioni dei dati statistici (2021)
02_2021	Bando TQP 2021/22
02bis_2021	Integrazione Bando TQP 2021/22
03_2021	Incontro "Buone pratiche per la compilazione della SUA-CdS"
04_2021	Incontro: "Il contributo degli studenti per il miglioramento continuo"
05_2021	Modalità verifica adeguata preparazione - Lauree Magistrali
06_2021	Quadri B4 B4 D1 D2 D3 SUA-CdS
06bis_2021	Quadro A3b SUA-CdS
07_2021	Linee Guida per le modalità di interazione tra docente e studenti
08_2021	Rilevazione Opinioni Studenti 2020/21 - Insegnamenti II semestre e annuali
09_2021	Rapporti di Riesame Ciclico 2021
10_2021	Revisione LG Syllabus, caricamento Programmi 2021/22 e Reading List Leganto
11_2021	Trasmissione Relazione Annuale 2020 PQA
12_2021	Commento PQA alle Relazioni CPDS 2020
13_2021	Rapporti statistici (elaborazione di giugno 2021)
14_2021	Indagine studenti - Frode in ambito accademico
15_2021	Riesame Ricerca e Terza Missione 2020
15bis_2021	Riesame Ricerca e Terza Missione 2020 - Invio dati e posticipo approvazione
16_2021	Formazione neoassunti (settembre 2021)
17_2021	Certificazioni linguistiche e informatiche
18_2021	Aggiornamento sezione dipartimento in cifre - minisiti
19_2021	Quadri B e C SUA-CdS 2021 e statistiche del corso
20_2021	Strumento monitoraggio criticità CEV - Trasmissione a NUV
21_2021	Welcome Kit Neoassunti (personale docente e ricercatore)
22_2021	Presentazione nuova release SISVALDidat
23_2021	Riesami della Ricerca e della Terza Missione 2020 - Trasmissione a NUV
24_2021	Analisi Rilevazione Opinione Studenti a cura del PQA
25_2021	Manuale della Qualità dell'Università degli studi di Bergamo
26_2021	Incontro formazione CPDS e prossime scadenze
27_2021	Redazione Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA SUA-CdS 2020)
28_2021	Aggiornamento contatti rappresentanti studenti CCS - siti dei CdS
VQR 1/9_2021	Comunicazioni relative alla procedura VQR 2015-2019
CEV_2021	Comunicazioni relative al monitoraggio delle criticità a seguito della visita CEV

Oltre alle Comunicazioni ufficiali, l'Ufficio di supporto ha informato mezzo e-mail, lungo il corso dell'anno, tutti gli attori dell'AQ attraverso ulteriori note, chiarimenti e - ove necessario - fornito assistenza a problematiche pertinenti al Sistema di Gestione della Qualità.

Negli ultimi due mesi del 2021, contestualmente all'insediamento della nuova *governance* di Ateneo e in attesa del DR di composizione del PQA, alcune comunicazioni sono state trasmesse d'ufficio (e non con nota ufficiale numerata), come ad esempio l'avvio della finestra di Rilevazione Opinioni Studenti 21/22 e i Rapporti Statistici preliminari (rispettivamente Servizio Programmazione Didattica e Ufficio Statistico).



GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E DOCUMENTALI

Nel paragrafo è riportata l'attività del PQA relativa alla gestione dei flussi documentali per gli Adempimenti interni e ministeriali sul fronte Didattica nei processi di progettazione, autovalutazione e valutazione dei Corsi di Studio, peraltro dettagliati all'interno dello **Scadenario** AQ Didattica. Sul fronte Ricerca e TM il riferimento è la sezione successiva.

Progettazione dei CdS: SUA-CdS, Syllabus e Consultazione degli stakeholders

Ove il Servizio Programmazione Didattica si è occupato di operazioni di natura tecnica legate alla **Scheda Unica Annuale dei Corsi di Studio SUA-CdS**, come l'apertura delle schede e la verifica di conformità e dell'aggiornamento delle coperture didattiche, il PQA ha fornito supporto nella **raccolta, predisposizione e aggiornamento dei Quadri "centralizzati" B, C e D** di concerto con i Servizi d'Ateneo e nella **riedizione delle Linee Guida per la compilazione della Scheda**, comprensive delle *buone pratiche* da adottare. Stante il suo ruolo, il PQA ha monitorato lungo tutto l'anno il rispetto degli adempimenti relativi alla SUA-CdS, coerentemente alle scadenze individuate dal Prorettore alla Didattica.

Successivamente alla chiusura delle Schede SUA, il PQA ha verificato il rispetto delle indicazioni operative per la presentazione dei **programmi degli insegnamenti** (Syllabi) rispondenti alle esigenze di chiarezza e completezza richieste dallo studente. Il PQA si è inoltre premurato di diffondere ai CdS le indicazioni sull'utilizzo dell'applicativo **Leganto** per la creazione di *Reading List*.

Autovalutazione dei CdS: SMA e RRC

Il PQA ha presidiato altresì le procedure di autovalutazione a cura dei Gruppi di gestione AQ (Gruppi di Riesame), attraverso un dialogo costante con i Presidenti dei CdS. Nello specifico, il PQA si è fatto premura di verificare che i **commenti contenuti nella Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA) fossero conformi e rilevanti**, oltre che inseriti entro la scadenza definita.

In relazione al **Rapporto di Riesame Ciclico (RRC)**, il supporto del PQA ha riguardato 4 Corsi di Studio, chiamati a redigere il rapporto nel corso del 2021 poiché trascorsi 5 anni dall'ultimo rapporto o dall'attivazione. Nel 2021 è proseguita l'alimentazione del **Prospetto Sintetico dei Riesami Ciclici** che richiama in un punto unico tutti i rapporti prodotti dall'introduzione del sistema AVA e consente dunque anche ai Gruppi di AQ di riferirsi in maniera puntuale ai cambiamenti intercorsi dall'ultimo riesame. Unitamente al prospetto, nel 2021 è stata proposta ai presidenti dei CdS il format **"sportello RRC"**, ovvero un *incontro 1:1* tra PQA e Gruppi di Riesame invece di un incontro frontale e dal taglio cattedratico con tutti gli interessati.

Valutazione dei CdS: Relazione Annuale delle CPDS e Rilevazione Opinioni Studenti ROS

Nel 2021 è proseguito il dialogo costruttivo con le **Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti**, che ha portato a una lieve revisione delle **Linee Guida** sulla base delle buone pratiche contenute nelle relazioni annuali degli anni precedenti.

Anche nel 2021 il PQA si è fatto carico di trasmettere agli Organi di Governo un **rapporto sintetico** delle principali istanze emerse dalle Relazioni del 2020, sincerandosi che le strutture di competenza ai vari livelli (Ateneo, Dipartimenti, CdS) avessero preso in carico le criticità e le problematiche sollevate.

Non da ultimo, l'Ufficio di supporto ha provveduto all'invio al NUV e al caricamento in banca dati AVA delle relazioni del 2021 secondo le scadenze stabilite. Si segnala che nel 2021 sono stati registrati degli avvicendamenti a livello di composizione delle Paritetiche, e questo aspetto ha comportato una particolare attenzione dell'ufficio di supporto verso i nuovi presidenti.



Oggetto principale delle Relazioni Annuali, come da indicazioni ministeriali, sono i dati relativi alle opinioni degli studenti. In continuità con gli anni passati, il PQA si è ricordato con l'Ufficio Statistico e i Sistemi Informativi di Ateneo per stabilire le finestre di compilazione dei questionari di valutazione delle attività didattiche, in funzione dei calendari didattici trasmessi dalla Segreteria Studenti. Gli **esiti delle valutazioni** sono stati inoltri resi disponibili in forma disaggregata al NUV, alle CPDS e ai Dipartimenti con comunicazione dedicata.

In occasione della campagna di **Rilevazione delle Opinioni degli Studenti** (ROS) il PQA ha predisposto delle comunicazioni differenziate ai docenti titolari di insegnamento, agli studenti e agli studenti internazionali, richiamando le modalità previste dall'ANVUR e sollecitando la partecipazione consapevole alla compilazione dei questionari. Gli esiti di tale rilevazione sono stati poi elaborati dal PQA e trasmessi ai Direttori dei Dipartimenti. Sulla base di un confronto con il NUV si è scelto di **estendere la finestra di rilevazione**, prevedendo comunque estrazioni intermedie in periodi predeterminati. Si segnala infine che nel corso del 2021 è stata implementata la **nuova versione della piattaforma SisValDidat** di Valmon Srl.

RACCORDO COSTANTE CON ATTORI DELL'AQ, SERVIZI, UFFICI, ORGANI E ORGANISMI

Nel corso del 2021 il PQA ha promosso, guidato, sorvegliato e verificato le attività dei Corsi di Studio, dei Dipartimenti e delle relative Commissioni, supportando così gli **attori dell'AQ preposti alle attività di progettazione, autovalutazione e valutazione**.

Oltre ad aver promosso numerose **riunioni operative** e di coordinamento con Servizi e Uffici (la cui evidenza è riportata nella presente relazione), il PQA è stato coinvolto in alcune **riunioni di indirizzo** e nelle **Conferenze dei Servizi** promosse dalla Direzione Generale per uniformare l'azione amministrativa e discutere congiuntamente ai Prorettori delegati e ai Responsabili dei servizi le principali attività di interesse strategico.

Come attestato dai verbali e dalla Relazione del **NUV**, il rapporto cooperativo tra PQA e NUV si è ulteriormente consolidato nel 2021. In particolare il PQA è stato poi oggetto di un'audizione da parte del NUV in data 14.07.2021: l'occasione di confronto si è rivelata fondamentale per condividere le progettualità dell'organismo e lo stato di avanzamento dei lavori in relazione al monitoraggio delle criticità CEV.

Nel corso del 2021 il *campo d'azione* del PQA si è allargato anche verso tematiche di natura più propriamente organizzativa e pertinenti alla gestione del lavoro, come accade in altri Atenei. In tale direzione, a titolo d'esempio, è proseguita l'operazione di monitoraggio dei **ticket studenti**. Per la prima volta poi il PQA è stato coinvolto anche nelle discussioni relative al **Good Practice**, il progetto coordinato dal MIP (PoliMi) per la rilevazione di efficacia ed efficienza delle amministrazioni e dei servizi di contesto.

Raccordo con Governance

Al fine monitorare efficacemente tutte le azioni/proposte del PQA, a partire dal 2019 è stato inserito in ogni verbale un quadro riassuntivo comprensivo di **scadenze, responsabili ed esiti attesi**. Tale soluzione ha consentito un costante aggiornamento della Governance in merito allo stato di avanzamento dei lavori che il PQA presidia e coordina.

Nel 2021 è proseguito l'aggiornamento dello **Strumento di monitoraggio** dello stato di avanzamento delle azioni migliorative/correttive a seguito delle indicazioni e delle criticità rilevate dalle CEV in fase di accreditamento periodico. Lo strumento, declinato secondo requisiti di sede, di Dipartimento e di Corso di Studio, è stato completato con il contributo dei referenti di CdS e di Dipartimento oggetto di visita e trasmesso al NUV con apposita comunicazione, anche in vista della stesura delle *Schede di superamento delle criticità* da produrre entro maggio 2022.



Da segnalare nel corso del 2021 il coinvolgimento del PQA nelle procedure legate alla **Programmazione Triennale 2021-23**, ovvero nella stesura del progetto (e nella selezione/rimodulazione degli indicatori) per concorrere al finanziamento ministeriale.

Supporto alle procedure di AQ Didattica

Nel corso del 2021, in considerazione della fase di consolidamento dell'offerta formativa che non ha comportato l'avvio dell'iter istitutivo per nuovi corsi nel 2022/23, il PQA ha comunque fornito supporto al **Servizio Programmazione Didattica** per gli aspetti adempimentali del Sistema AVA.

Si segnala in particolare il supporto nella creazione di strumenti di **simulazione del potenziale formativo e dei requisiti di docenza** per la sostenibilità didattica dei dipartimenti.

Indubbiamente una maggiore attenzione è stata posta nel corso del 2021 agli aspetti di **comunicazione** dei percorsi formativi, come testimoniano le numerose note numerate relative all'adeguamento o implementazione di sezioni del sito istituzionali, peraltro richiamate in SUA-CdS, e stabilite di concerto con l'U.O. Comunicazione (*contatti, certificazioni, Dipartimento in cifre, dati statistici del CdS,...*).

Sempre sul fronte della comunicazione efficace e dell'attestazione delle competenze, si ricorda qui anche il confronto avviato sui temi del *Diploma Supplement* e degli **Open Badge** UniBg, che più volte è transitato nelle sedute del PQA.

Oltre a una maggior attenzione agli aspetti di comunicazione e accessibilità, il 2021 è stato caratterizzato anche da una forte sensibilità verso la **rappresentanza studentesca**, che ora siede stabilmente anche nei CCS. In questa direzione, nel corso del 2021 è stata attivata un'**area Moodle** per i rappresentanti degli studenti, che esercitano dunque funzioni di AQ, per condividere documentazione di pertinenza.

Supporto alle procedure di AQ Ricerca e TM

Nel corso del 2021 il PQA si è dedicato con maggior attenzione agli adempimenti dell'AQ relativi alla Ricerca e alla Terza Missione, di concerto con i Prorettori delegati e con il supporto del **Servizio Ricerca e Terza Missione** (SRTM).

In continuità con l'impianto di AQ Ricerca e TM già operativo per la visita di Accreditamento, che ha ottenuto un riscontro positivo da parte delle CEV, il PQA ha verificato l'**implementazione delle corrette procedure di pianificazione, monitoraggio e reporting** a consuntivo di quanto operato dai Dipartimenti, che sono state oggetto degli **Audit interni programmati dal NUV**.

In considerazione della situazione pandemica, gli indicatori dell'AQ ricerca e TM riferiti al 2020 sono stati commentati all'interno di un **Riesame** più snello dai Dipartimenti, sempre nel rispetto delle LG introdotte l'anno precedente.

Sul fronte ricerca scientifica, il 2021 ha inoltre visto il coinvolgimento diretto del PQA nel coordinamento delle procedure della **VQR 2015-2019**, l'esercizio ministeriale di **Valutazione della Qualità della Ricerca** - e nel relativo supporto alla gestione della campagna comunicativa per la selezione e l'assegnazione dei prodotti della ricerca, come emerge dalle relative note numerate richiamate all'inizio del documento (Cronoprogramma delle attività, tutorial per l'utilizzo delle piattaforme, condivisione dei criteri delle GEV, template e approvazioni formali negli organi,...)



ELABORAZIONE DI LINEE GUIDA E ORGANIZZAZIONE DI INCONTRI FORMATIVI

Nel corso del 2021, il PQA ha svolto il suo ruolo di facilitatore nei confronti dei vari attori dell'AQ interna attraverso la redazione/riedizione di Linee Guida e Indicazioni Operative in coerenza con i dettami AVA.

Al netto delle ordinarie revisioni di documenti esistenti (calendario delle estrazioni statistiche, LG CPDS, LG Syllabus, Bando TQP,...) documentate in area riservata, particolarmente rilevanti risultano due attività, che hanno impegnato il PQA nel corso del 2021.

Anzitutto la redazione di un **Welcome Kit** per i neoassunti, che raccoglie tutta la documentazione utile (ambienti digitali, adempimenti e indicazioni, manuale di *back-office*, contatti dei servizi). Il Welcome Kit, reperibile [in area intranet](#), contiene anche le **Linee Guida per le modalità di interazione docente-studenti**, alla loro prima edizione, per orientare i docenti a una gestione più organica dei canali comunicativi con gli studenti.

L'altra attività, che ha richiesto al PQA diversi mesi di lavoro, è stata la redazione del **Manuale della Qualità UniBg**, disponibile ora all'interno del [portale istituzionale](#). Tale Manuale è da intendersi come documento chiave in quanto contiene le principali indicazioni del Sistema di Gestione della Qualità in adozione presso l'Ateneo.

Non da ultimo, anche nel 2021 è stato riproposto e presentato al Senato Accademico il **Bando Teaching Quality Program (TQP)** nella sua forma "progettuale" e incentivante, ribadendo l'importanza di implementare iniziative che muovessero dalle evidenze segnalate da CPDS e Gruppi di Riesame.

Per favorire il maggior coinvolgimento del personale che interviene nel processo di AQ e contribuire alla formazione di una maggiore consapevolezza della qualità (incrementando dunque la cosiddetta **Cultura della Qualità**, la cui condivisione costituisce obiettivo strategico di Ateneo e missione del PQA) oltre agli incontri telematici di presentazione di linee guida e scadenziari, nel corso del 2021 sono anche stati promossi degli **incontri di formazione** specifici sull'utilizzo del Cruscotto della Didattica, la funzione dei rappresentanti degli studenti, le buone pratiche di compilazione della scheda SUA-CdS, la presentazione della nuova piattaforma per la Valutazione della Didattica e la presentazione del template per la relazione annuale delle CPDS (tutta la documentazione è reperibile in [area riservata](#)). Per i corsi sulla funzione dei rappresentanti degli studenti e sul ruolo delle Paritetiche è stata inoltre coinvolta la **Consulta** degli studenti, nell'ottica di un costante ascolto reciproco.

Particolarmente rilevante per l'anno 2021 è stato il ciclo di **incontri di formazione per i neoassunti** "Sviluppo e valorizzazione delle competenze didattiche" tenutosi nel mese di settembre, a testimonianza del crescente interesse dell'Ateneo sui temi del *Faculty Development*.

Oltre all'organizzazione di Corsi in-house e alla partecipazione di eventi (particolarmente rilevante quello di presentazione dei risultati del questionario **Almalaurea**, che ha visto l'intervento del Presidente del Presidio), il PQA ha inoltrato lungo il corso dell'anno le comunicazioni relative a corsi di formazione sul sistema AVA organizzati dalle comunità professionali di rilievo (e.g. Corsi Fondazione CRUI, ConPAQ, Comenio Didattica&Management). I membri dell'organismo e dell'Ufficio di supporto hanno inoltre partecipato a corsi e **convegni nazionali e internazionali** sui temi dell'AQ (Faculty Development UNIGE, European Quality Assurance Forum 2021 EUA) e ai **gruppi di lavoro del CINECA e del CODAU**. Sono inoltre proseguite le attività del **Coordinamento dei Presidi della Qualità delle Università Lombarde**.