



Coordinamento e monitoraggio delle procedure di AQ nell'anno 2020

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	Febbraio/marzo 2021
Approvato da	PQA
In data	14.04.2021



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	7
Supporto alle procedure di AQ Didattica	7
Supporto alle procedure di AQ Ricerca e TM	8
Elaborazione di Linee Guida e organizzazione di incontri formativi.....	8
Promozione di iniziative volte al miglioramento e all'efficientamento	9
Teaching Quality Program	9
Consolidamento degli ambienti di lavoro condivisi	9
Mappatura dei Processi – AQ Didattica.....	9
Revisione critica del Sistema di Gestione della Qualità	9



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 2020 è stato un anno segnato profondamente dall'emergenza sanitaria, che ha richiesto alle strutture, agli uffici e agli organi di governo una sostanziale revisione delle modalità di lavoro. Per il PQA la difficoltà di operare in un regime 'non ordinario' non si è però tradotta in stasi – ma anzi ha consentito all'organismo di soffermarsi approfonditamente sui propri processi di coordinamento e controllo.

Per quanto la politica di reclutamento del 2020 abbia comportato nuove immissioni di personale docente e tecnico-amministrativo, permane una 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 dipartimentale.

Nell'anno 2020 il PQA – nel rispetto dei documenti programmatici di Ateneo e coerentemente a quanto definito nel documento *"Il sistema della qualità dell'Ateneo. Politica, processi di assicurazione, responsabilità"* – ha rafforzato le relative attività di AQ lungo le tre missioni istituzionali. In particolare, il PQA nel corso dell'anno ha intensificato le attività di formazione, coordinamento e supporto ai Dipartimenti e ai Corsi di Studio per le attività di AQ anche in luce dei rilievi raccolti durante la visita di Accreditamento delle CEV del 2018, il cui Rapporto è stato trasmesso e diffuso negli ultimi mesi del 2019.

L'attività del 2020 si è estrinsecata, in coerenza con il passato, sia nel monitoraggio delle procedure e degli adempimenti, sia nello sforzo di progettazione di iniziative di correzione e di consolidamento nell'ottica del miglioramento continuo.

COMPOSIZIONE DEL PQA

Di seguito sono riportati i membri del PQA attivi nel 2020.

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

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 2020. 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_2020	Presentazione LG Consultazione Parti Interessate
02_2020	Calendario delle Estrazioni dei dati statistici (2020)
03_2020	Presentazione Azioni Teaching Quality Program 2020/21
04_2020	Incontro di formazione sui principi dell'AQ
04bis_2020	Incontro di formazione sui principi dell'AQ - nuova data
05_2020	follow-up corso "New strategies for successful teaching"
06_2020	Ambiente condiviso dei dati statistici
07_2020	Scadenze della Programmazione Didattica 2020/21
08_2020	Stesura dei Rapporti di Riesame Ciclici 2020
09_2020	Rilevazione Opinioni degli Studenti
10_2020	Trasmissione Relazione Annuale PQA 2019
11_2020	Trasmissione analisi Rilevazione Opinioni Studenti
12_2020	Indicazioni per Quadro A3b SUA-CdS
13_2020	Ciclo webinar <i>Condivisione di buone pratiche di didattica assistita dalla rete</i>
13bis_2020	Ciclo di webinar - approfondimenti disciplinari
14_2020	Caricamento programmi degli insegnamenti 2020/21 e LG Syllabus
14bis_2020	Syllabus e applicativo Leganto
15_2020	Trasmissione rapporto Almalaurea
16_2020	Trasmissione report statistici (elaborazione di giugno)
17_2020	Valutazioni I semestre 2019/20 (Sisvaldidat)
18_2020	Linee Guida ANVUR CdS nuova attivazione
19_2020	Dati per SUA-CdS 2020 - Scadenza ottobre
20_2020	Analisi PQA - Rilevazione Opinioni Studenti 2019/2020
21_2020	Presentazione Scadenzario degli adempimenti AQ Didattica
22_2020	Scheda di Monitoraggio Annuale SUA-CdS 2019
23_2020	Revisione LG CPDS e DR rappresentanti studenti
24_2020	Rilevazione Opinioni Studenti 2020/21
25_2020	Revisione LG SUA-CdS
26_2020	Indicazioni per la registrazione degli esami di profitto
27_2020	Aggiornamento esiti OFA
28_2020	Linee Guida Focus Group
29_2020	Trasmissione rapporti statistici (elaborazione di dicembre)
30_2020	Questionario ANVUR - Didattica a Distanza
31_2020	Trasmissione Relazioni CPDS 2020
01R_2020	AQ Ricerca e TM - obiettivi e indicatori
02R_2020	AQ Ricerca e TM - obiettivi e indicatori (emergenza COVID-19)
03R_2020	Indicatori AQ Ricerca e Terza Missione 2019 - Trasmissione a NUV
04R_2020	Linee Guida Riesame della Ricerca e della Terza Missione
CEV_2020	Monitoraggio delle criticità a seguito della visita CEV (2 Dipartimenti, 4 CdS)

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. La **revisione effettuata dell'Area Intranet** nel corso del 2020 ha consentito di dare maggior evidenza alle attività svolte e le comunicazioni trasmesse, oltre che di inquadrare con più precisione le date di approvazione e aggiornamento dei documenti.



Progettualità per il 2021: revisione della sezione dell'AQ nel portale web istituzionale (di Ateneo, dei Dipartimenti e dei CdS) per dare maggior risalto alle attività svolte per l'AQ.

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. 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 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 Rettore alla Didattica.

Progettualità per il 2021: Curare maggiormente, anche dal punto di vista dell'identità visiva di Ateneo, la predisposizione dei quadri 'centralizzati' con il supporto dei Servizi e degli uffici coinvolti.

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*.

Nel 2020 il PQA ha inoltre licenziato le **Linee Guida per la Consultazione delle Parti Interessate** (CPI) al fine di uniformare e accompagnare le relative procedure, di raccordo con l'Ufficio Placement e Tirocini che annualmente raccoglie le valutazioni delle aziende ospitanti.

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 11 Corsi di Studio, chiamati a redigere il rapporto nel corso del 2020 poiché trascorsi 5 anni dall'ultimo rapporto o dall'attivazione. Per facilitare il lavoro di coordinamento delle strutture periferiche (presidi di Dipartimento) il PQA ha anche realizzato un **Prospetto Sintetico dei Riesami Ciclici**: tale prospetto 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.

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

Nel 2020 è proseguito il dialogo costruttivo con le **Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti**, che ha portato a una revisione delle **Linee Guida** sulla base delle buone pratiche contenute nelle relazioni annuali degli anni precedenti. Il PQA nel corso del 2020 si è inoltre fatto carico di trasmettere agli Organi di Governo un **rapporto sintetico** delle principali istanze emerse dalla Relazioni del 2019, 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 2020 secondo le scadenze stabilite. A causa dell'emergenza sanitaria è stata proposta una **proroga** dei membri di alcune Commissioni, cercando di garantire la rappresentanza studentesca all'interno della compagine.

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 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.

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

Nel corso del 2020 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**.

Nel dicembre 2020 sono state licenziate proprio con questa finalità le **Linee Guida per l'organizzazione e la gestione dei Focus Group**, in modo da rendere più organiche e strutturate le procedure con cui i diversi attori dell'AQ si adoperano per suggerire proposte e valutare risultanze.

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**. Inoltre, in continuità con gli anni precedenti, nelle sedute degli Organi di Governo sono stati portati all'ordine del giorno i punti maggiormente rilevanti per le procedure di AQ. Centrale si è rivelato il ruolo del PQA nelle **Conferenze dei Servizi** (tenutesi nel luglio e nel dicembre del 2020), istituti promossi 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.

Il presidente del PQA ha inoltre partecipato alle **audizioni interne del NUV** tenutesi nel 2020, che sono proseguite a valle della visita di accreditamento. Le risultanze delle audizioni sono state poi oggetto di discussione con i Dipartimenti per individuare, in forza anche delle indicazioni del Servizio Programmazione Didattica e del Servizio Ricerca e Terza Missione, quali azioni intraprendere per risolvere le criticità. Il PQA è stato poi oggetto di un'audizione da parte del NUV in data 07.05.2020: l'occasione di confronto si è rivelata fondamentale per condividere le progettualità dell'organismo e valutarne le implicazioni in tempi congrui.

Risulta evidente come nel corso del 2020 il campo d'azione del PQA si sia allargato anche verso tematiche di natura più propriamente organizzativa e pertinenti alla gestione del lavoro, come accade in altri Atenei. Particolarmente rilevanti in questa prospettiva 'consultiva' sono risultate le analisi del PQA sulle **iscrizioni rispetto ai TOLC erogati** e sul **sistema di ticketing per le Segreterie studenti**.

Per ragioni legate all'emergenza sanitaria il confronto con la rappresentanza studentesca non si è potuto sostanziare in incontri dedicati, e non è nemmeno stato possibile individuare dei



rappresentanti nei Consigli dei CdS a causa del **posticipo delle elezioni**. Ciononostante, la presenza della rappresentante degli studenti in PQA ha consentito di raccogliere le istanze della comunità studentesca – e anzi, proprio a causa delle difficoltà riscontrate, si è acuito il ruolo del PQA come **propulsore e garante dell’ascolto delle parti interessate** nel confronto con gli Organi di Governo (proponendo, a titolo d’esempio, la proroga dei componenti studenti delle CPDS).

Progettualità per il 2021: intensificare i rapporti con la Consulta degli studenti anche per tramite dei rappresentanti eletti nei CCS, promuovendo corsi dedicati alla coltivazione di una ‘cultura’ della qualità anche dal punto di vista degli studenti.

Raccordo con Governance

Numero	Data
1	21.01.20
2	11.03.20
3	15.04.20
4	18.05.20
5	23.06.20
6	14.09.20
7	16.10.20
8	13.11.20
9	10.12.20

Il PQA, così come richiamato nei documenti programmatici, si posiziona tra le linee di indirizzo strategico e le modalità operative delle strutture. L’imprescindibile raccordo con la Governance di Ateneo è garantito dalla presenza, nelle Sedute del PQA, dei Delegati del Rettore e dei Responsabili dei Servizi pertinenti alle attività di AQ. In tabella sono riportate le **riunioni** del PQA, tenutesi da marzo in modalità telematica.

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 2020 è stato inoltre predisposto dal PQA uno **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 ampiamente illustrato durante le Conferenze dei Servizi e ha costituito lo spunto progettuale per molte azioni di miglioramento. Uno strumento analogo è stato realizzato e alimentato per i rilievi presenti nelle Relazioni Annuali del Nucleo di Valutazione.

Progettualità per il 2021: alimentazione continua dello strumento di monitoraggio dello stato di avanzamento delle azioni migliorative e correttive a seguito delle indicazioni delle CEV / NUV

Supporto alle procedure di AQ Didattica

Per quanto riguarda la didattica, buona parte del 2020 è stata dedicata alla realizzazione di uno **Scadenziario degli Adempimenti dell’AQ Didattica** sotto l’egida del progetto UniSys. Tale Scadenziario, comprensivo di ogni passaggio relativo alle fasi di progettazione, riprogettazione, accreditamento, regolamentazione, comunicazione e valutazione dei CdS è stato l’esito di un’approfondita **mappatura di processo**.

Nel corso del 2020 il PQA ha, come di norma, fornito supporto al **Servizio Programmazione Didattica** principalmente in merito all’**avvio dell’iter istitutivo dei due nuovi CdS** e alla **modifica degli Ordinamenti**, sincerandosi dell’aderenza rispetto ai rilievi del CUN e del rispetto di tutti gli adempimenti ministeriali richiesti per l’attivazione, riportati anche negli Scadenzari appositamente elaborati e che vengono costantemente aggiornati.

Il PQA ha inoltre presidiato la definizione dei **criteri della programmazione didattica** per l’a.a. 2021/2022, sovrintendendo il **monitoraggio dei requisiti di docenza** e verificato la **sostenibilità**



dell'Offerta Formativa. Tale attività è stata resa possibile grazie anche alla creazione di **strumenti digitali integrati** per la gestione del potenziale formativo, il computo dei requisiti e l'assegnazione della docenza di riferimento.

Si riporta inoltre l'impegno del PQA nel coinvolgere maggiormente il personale dei Presidi dei Dipartimenti nelle procedure di AQ Didattica, in particolare in merito alle **Tabelle di Programmazione**, realizzate dall'Ufficio Statistico e co-progettate con il PQA, e alla gestione degli ambienti di lavoro condivisi.

Progettualità per il 2021: Uniformare le procedure di programmazione didattica a livello di Dipartimento

Supporto alle procedure di AQ Ricerca e TM

Nel corso del 2020 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**.

Particolarmente rilevante risulta l'introduzione delle **Linee Guida per il Riesame** dei Dipartimenti, che hanno consentito di uniformare gli adempimenti e ridotto il rischio di produzione di documenti eccessivamente verbosi o difficilmente confrontabili.

Progettualità per il 2021: Effettuare una mappatura approfondita dei processi di AQ ricerca e organizzando gli ambienti digitali di lavoro di conseguenza.

ELABORAZIONE DI LINEE GUIDA E ORGANIZZAZIONE DI INCONTRI FORMATIVI

Nel corso del 2020, 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. Ove pertinente, sono stati anche realizzati dei *template* nel rispetto dei criteri di identità visiva di Ateneo. Di seguito sono richiamate le Linee Guida, gli Scadenzari e le Indicazioni Operative elaborate dal PQA nel corso del 2020, reperibili anche in area intranet [MyUniBg](#).

Processo / Adempimento	Tipologia	Data trasmissione	Note
Estrazioni dati statistici (didattica)	Calendario	Gennaio 2020	1° edizione
Tutte le attività di AQ Didattica	Scadenzario	Ottobre 2020	Revisione
SUA-CdS	Linee Guida	Novembre 2020	Revisione
CPDS	Linee Guida	Novembre 2020	Revisione
Syllabus	Linee Guida	Giugno 2020	Revisione
Consultazioni delle Parti Interessate	Linee Guida	Gennaio 2020	1° edizione
Riesame Ricerca e Terza Missione	Linee Guida	Ottobre 2020	1° edizione
Focus Group	Linee Guida	Dicembre 2020	1° edizione

Per favorire il maggior coinvolgimento del personale che interviene nel processo di AQ e contribuire alla formazione di una maggiore consapevolezza della qualità, oltre agli incontri telematici di presentazione di linee guida e scadenzari, nel corso del 2020 sono anche stati promossi degli incontri di formazione specifici (documentazione reperibile in [area riservata](#)).



In data 16.01.2020 si è tenuto un corso sull'utilizzo del **Cruscotto della Didattica**, la soluzione tecnica in uso di Ateneo per consentire agli attori dell'AQ di estrarre dati costantemente aggiornati per le finalità istituzionali.

Particolarmente rilevante per tutto il corpo docente è stato il **ciclo di webinar** "Condivisione di buone pratiche di didattica assistita dalla rete" composto da 5 incontri (3 trasversali e 2 disciplinari) tenuti nei mesi di giugno e luglio. Per il personale tecnico amministrativo dei Dipartimenti, il PQA si è affidato, nel corso del 2020, alla comunità professionale *Comenio Didattica & Management*, che in data 30.10.2020 ha promosso un corso dedicato alle figure di **supporto tecnico e gestionale nei processi di AQ**. Tutto il personale è stato inoltre invitato a partecipare a un incontro di formazione interna sui **principi dell'AQ** tenutosi in data 29.09.2020: l'incontro è stata anche l'occasione per fare un breve compendio sulla **statistica di base**, per guidare più efficacemente gli attori dell'AQ nei commenti basati su dati statistici.

Oltre all'organizzazione di Corsi in-house e alla partecipazione di eventi, il PQA ha inoltrato lungo il corso dell'anno le comunicazioni relative a corsi di formazione sul sistema AVA (e.g. Corsi Fondazione CRUI). 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 EUA) e ai **gruppi di lavoro del CINECA**.

Si segnala inoltre che nel corso del 2020 si è costituito il **Coordinamento dei Presidi della Qualità delle Università Lombarde** – al quale il PQA UniBg ha partecipato dalla prima riunione (gennaio 2020). Nel mese di novembre, UniBg ha inoltre ospitato 'telematicamente' la terza riunione del Coordinamento per discutere temi di rilievo e reciproco interesse quali il Riesame di Ateneo e il monitoraggio continuo a seguito delle visite di accreditamento periodico.

PROMOZIONE DI INIZIATIVE VOLTE AL MIGLIORAMENTO E ALL'EFFICIENTAMENTO

Teaching Quality Program

Il progetto **Teaching Quality Program**, avviato dall'Ateneo fin dal triennio 2013-16, è finalizzato a favorire l'autovalutazione e il miglioramento delle attività didattiche, stimolando l'individuazione di aspetti critici e di misure di miglioramento e fornendo un contributo finanziario premiale per la loro efficace realizzazione. Nel corso del 2020 il PQA ha ridefinito la formulazione del TQP in un'ottica maggiormente incentivante dei Dipartimenti, ora chiamati a progettare *ex-ante* le azioni di miglioramento per ottenere il finanziamento da bando interno.

Consolidamento degli ambienti di lavoro condivisi

Nel corso del 2020 il PQA ha proseguito il monitoraggio degli ambienti digitali di lavoro per la **condivisione di documenti** con le CPDS, con il NUV e con il personale dei presidi di Dipartimento. Tali ambienti si sono rivelati particolarmente efficaci perché hanno consentito, oltre che la trasmissione e la consultazione tempestiva di tutte le indicazioni ministeriali e interne, un lavoro contestuale sui documenti di lavoro.

Mappatura dei Processi – AQ Didattica

Nel corso del 2020 l'Ufficio di supporto al PQA, nella cornice del progetto UniSys, ha predisposto uno Scadenziario dettagliato sulla base di un'approfondita attività di mappatura dei processi (interni ed esterni). Tale **Scadenziario**, contestualmente al **Calendario delle estrazioni** statistiche, ha consentito agli attori dell'AQ una pianificazione più puntuale delle attività e tale approccio sarà replicato anche nel 2021.

Revisione critica del Sistema di Gestione della Qualità

Nel corso del 2020 il PQA ha avviato una riflessione, grazie anche al confronto con il Coordinamento dei Presidi lombardi, relativa al Sistema di Gestione della Qualità UniBg. La volontà



è infatti quella di consolidare le procedure di Riesame ad opera dei Dipartimenti, facendo confluire tutte le proposte migliorative e correttive (didattica, ricerca e terza missione, reclutamento e distribuzione delle risorse) all'interno di un **Riesame Integrato Dipartimentale**. Tale Riesame consentirà inoltre di produrre con cadenza periodica un **Riesame di Ateneo** che possa sostanziare tutta la programmazione strategica in ottica di maggior trasparenza ed efficacia. Nel corso del 2021 si provvederà in tal senso alla revisione del **Manuale della Qualità** di Ateneo, presentato per la prima volta in occasione della visita CEV del 2018 e che, stante le premesse, richiede necessariamente un aggiornamento.