
PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEO

Descrizione del sistema di

Assicurazione della Qualità

Università degli Studi di Bari Aldo Moro

INDICE

1. SCENARIO DI RIFERIMENTO

1.1 - CONTESTO EUROPEO

1.2 - CONTESTO NAZIONALE

1.3 - CONTESTO UNIBA

1.3.1 - Documenti istituzionali di riferimento

1.3.2 - Azioni di Ateneo

1.3.3 - Il Presidio della Qualità di Ateneo: stato di realizzazione

2. POLITICA DELLA QUALITÀ DI ATENEO, PRESIDIO E ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

2.1 - POLITICA DELLA QUALITÀ E UNIBA

2.2 - STRATEGIE, OBIETTIVI E SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

2.3 - SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ, PRESIDIO E ATTORI COINVOLTI

3. ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ E PROCESSI

1. SCENARIO DI RIFERIMENTO

1.1 - CONTESTO EUROPEO

Nel 1991, l'Unione Europea ha avviato una riflessione sulla qualità della formazione superiore sviluppatasi con profitto, come si evince dal percorso storico qui brevemente ricordato:

Il **25 novembre 1991**, il Consiglio dell'Unione Europea sottolinea che il miglioramento della qualità dell'istruzione superiore è una preoccupazione condivisa da tutti gli stati membri e da tutti gli istituti di istruzione superiore della Comunità Europea e propone uno studio comparativo sui metodi attualmente utilizzati negli Stati membri per il controllo della qualità nell'insegnamento superiore (Gazzetta ufficiale delle Comunità europee)¹.

Il "Libro Bianco" *Crescita, competitività e occupazione*², presentato dalla Commissione Europea nel 1993, il "Libro Bianco" *Insegnare e apprendere: verso la società conoscitiva*³, del 1995 e il "Libro Verde" *Istruzione, Formazione, Ricerca - Gli ostacoli alla mobilità transnazionale*⁴ del 1996 sottolineano l'importanza di un'istruzione di qualità per l'occupazione e la crescita nell'ambito della Comunità e per la sua competitività a livello mondiale. Questi testi mettono in evidenza il nesso esistente tra le funzioni sociali e culturali dell'istruzione e della formazione, da un lato, e le loro funzioni economiche, dall'altro, sottolineando il carattere poliedrico del concetto di qualità.

Il **24 settembre 1998**, il Consiglio dell'Unione Europea adotta la delibera 98/561/EC volta ad assicurare la qualità dell'insegnamento superiore attraverso meccanismi di assicurazione della qualità in tutti paesi dell'Unione e mediante la cooperazione tra le istanze nazionali di assicurazione della qualità. Il Consiglio mette l'accento sulla necessità di basarsi su misure appropriate per valutare e migliorare la qualità dell'insegnamento e dell'apprendimento, in un mondo in rapida evoluzione, nonché la formazione alla ricerca, altro campo capitale della missione. Il Consiglio si impegna, pertanto, ad identificare determinati elementi per costituire i sistemi di valutazione della qualità⁵.

Il **19 giugno 1999**, i Ministri dell'Educazione dei paesi dell'Unione Europea adottano la dichiarazione di Bologna che dà il via ai lavori del *Processo di Bologna*. Il 5° obiettivo di tale dichiarazione riguarda la valutazione della qualità al fine di determinare, volta per volta, un benchmark di indirizzo per una migliore cooperazione. I ministri auspicano, entro il 2010, la creazione di uno Spazio europeo integrato di insegnamento superiore per facilitare la mobilità degli studenti tra le università dei paesi europei mediante l'istituzione di meccanismi atti ad assicurare un'omogeneità della qualità dei programmi universitari e a promuovere la cooperazione europea nella valutazione della qualità al fine di definire criteri e metodologie comparabili⁶.

Il **19 maggio 2001**, a Praga, i Ministri dell'Educazione hanno invitato le università, le agenzie nazionali e l'*European Network of Quality Assurance (ENQA)*⁷ a collaborare per la fondazione di un quadro di riferimento comune e alla diffusione delle migliori esperienze per l'assicurazione della

¹ Cfr. (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:1991:321:0002:0002:IT:PDF>)

² Cfr. (http://www.storiairreer.it/Materiali/Delors_1993.htm),

³ Cfr. (http://www.storiairreer.it/Materiali/Cresson_1995.htm)

⁴ Cfr. (http://europa.eu/legislation_summaries/education_training_youth/lifelong_learning/c11033_en.htm)

⁵ Cfr. (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31998H0561:IT:NOT>)

⁶ Cfr. (http://www.processodibologna.it/content/index.php?action=read_cnt&id_cnt=6069)

⁷ Cfr. <http://www.engq.eu/>

qualità, riconoscendo il ruolo vitale che l'assicurazione della qualità svolge nel garantire alti standard qualitativi e nel facilitare la comparazione dei titoli di studio in ambito europeo. I Ministri auspicano una più stretta collaborazione tra le reti, sottolineando la necessità di una maggiore cooperazione europea e di fiducia reciproca nell'accettazione dei sistemi nazionali di assicurazione della qualità. I Ministri hanno quindi chiesto alle università e alle altre istituzioni di istruzione superiore, alle agenzie nazionali ed alla Rete Europea per l'Assicurazione della Qualità nell'Istruzione Superiore, in collaborazione con i rispettivi organi dei Paesi che non sono membri ENQA, di collaborare per stabilire un comune quadro di riferimento e per diffondere le buone pratiche⁸.

Il **19 settembre 2003**, all'interno della Conferenza dei Ministri europei dell'Istruzione Superiore, tenutasi a Berlino, i Ministri chiedono che sia sostenuto il rafforzamento dei processi di assicurazione della qualità a tutti i livelli, sottolineando la necessità di elaborare, a riguardo, criteri e metodi condivisi. Concordano, infine, che, per il 2005, i sistemi nazionali per l'assicurazione della qualità dovrebbero includere:

- ✓ una definizione delle responsabilità delle strutture e delle istituzioni coinvolte;
- ✓ la valutazione di corsi di studio o delle istituzioni, che includa una valutazione interna, una revisione esterna, la partecipazione degli studenti e la pubblicazione dei risultati;
- ✓ un sistema di accreditamento, certificazione o procedure analoghe;
- ✓ la partecipazione internazionale, la cooperazione e l'appartenenza a reti⁹.

Il **19 e il 20 maggio 2005**, in occasione del Consiglio di Bergen, i Ministri dell'Istruzione superiore adottano le *Linee guida europee per l'assicurazione della qualità* nello Spazio europeo dell'istruzione¹⁰ superiore, sui criteri espressi nel Comunicato di Berlino, caratterizzati da un alto grado di cooperazione e interazione. I Ministri esortano, in questa occasione, a un miglioramento della qualità delle attività attraverso l'introduzione sistematica di meccanismi interni di valutazione direttamente correlati ad analoghe procedure esterne e valutano positivamente l'ipotesi di un registro europeo degli organismi di valutazione basato su scala nazionale¹¹.

Nei giorni **23-25 novembre 2006**, si è tenuto a Monaco di Baviera il primo Forum Europeo sull'Assicurazione della Qualità - organizzato congiuntamente dal Gruppo E4 (EUA - European University Association, ENQA - European Association for Quality Assurance in Higher Education, EURASHE - European Association of Institutions in Higher Education, ESIB - The National Unions of Students in Europe) - che ha offerto l'occasione per discutere sugli sviluppi dell'assicurazione della qualità in Europa, allo scopo di promuovere la diffusione di buone pratiche e di garantire l'ulteriore miglioramento della qualità nello Spazio europeo dell'istruzione superiore¹².

Il **17 e il 18 maggio 2007**, in occasione della Conferenza dei ministri dell'istruzione superiore, tenutasi a Londra, viene ribadita l'importanza di aver adottato le linee guida europee per l'assicurazione della qualità nello Spazio europeo dell'istruzione superiore. I Ministri dell'Educazione sostengono che l'assicurazione esterna della qualità è molto meglio sviluppata di un tempo e chiedono alle istituzioni di istruzione superiore - indicate come principali responsabili della qualità - di continuare a sviluppare i propri sistemi interni di assicurazione della qualità per indirizzarli al confronto internazionale¹³.

⁸ Cfr. (http://www.processodibologna.it/content/index.php?action=read_cnt&id_cnt=6068)

⁹ Cfr. (http://www.processodibologna.it/content/index.php?action=read_cnt&id_cnt=6067)

¹⁰ Cfr. (http://www.indire.it/lucabas/lookmyweb/templates/up_files/Bologna_promoters/web_GUIDA.pdf).

¹¹ Cfr. (http://www.processodibologna.it/content/index.php?action=read_cnt&id_cnt=6066)

¹² Cfr. (<http://www.unicam.it/sgq/Forum%20Monaco/Forum%20Monaco%20Baviera.htm>)

¹³ Cfr. (http://www.bolognaprocess.it/content/index.php?action=read_cnt&id_cnt=6427)

Il **28 e 29 aprile 2009**, a Leuven, i Ministri dell'Educazione hanno convenuto di continuare a lavorare insieme per sviluppare ulteriormente una cultura della qualità in Europa e di prevedere una valutazione esterna del Registro Europeo delle Agenzie di Valutazione della Qualità che prenda in considerazione i punti di vista di tutte le parti interessate. I Ministri sono inoltre interessati ad incrementare ulteriormente la trasparenza e il riconoscimento dei titoli nazionali, insistendo sulla loro compatibilità all'interno del più ampio quadro dei Titoli dello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore¹⁴.

L'**11 e il 12 marzo 2010**, a Budapest e Vienna, viene ribadita la necessità di rimuovere gli ostacoli ad un riconoscimento equo dei titoli di studio, al fine di garantire un'assicurazione della qualità a livello europeo. Sottolineando l'importanza della reciproca fiducia, della cooperazione e del rispetto per la diversità delle culture, delle lingue e dei sistemi educativi, i Ministri dell'Educazione si impegnano - attraverso le agenzie per l'assicurazione della qualità - a garantire la mobilità di studenti e docenti, a migliorare l'insegnamento e l'apprendimento nelle istituzioni di istruzione superiore, ad aumentare la possibilità di occupazione dei laureati e ad offrire a tutti un'istruzione superiore di qualità¹⁵.

Il **26 e il 27 aprile 2012**, a Bucarest, i Ministri dell'Educazione concordano sulla necessità di una revisione degli Standard e Linee Guida per l'assicurazione della qualità (ESG)¹⁶ adottate a Bergen nel 2005 - al fine di migliorarne la chiarezza, l'applicabilità, l'utilità e ampliarne il raggio d'azione. Viene esplicitata la volontà di oltrepassare i confini dell'Europa, tanto nel promuovere una mobilità di alta qualità all'interno e all'esterno dello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore, quanto nel dimostrare interesse per un dialogo con altre parti del mondo al fine di raggiungere una più intensa collaborazione nel campo dell'assicurazione della qualità con le regioni esterne all'Europa, auspicando una maggiore chiarezza e una migliore comprensione reciproca delle procedure di assicurazione della qualità già esistenti. Ancora una volta viene sottolineata l'importanza, nell'attuale contesto internazionale, dell'assicurazione della qualità dato che essa rappresenta uno strumento per rafforzare la capacità delle istituzioni di istruzione superiore di migliorare la qualità dell'offerta, nonché per promuovere la trasparenza e la fiducia¹⁷.

Dall'analisi dei summenzionati documenti si evidenzia come l'esigenza di una Politica di Qualità nelle Università e il percorso seguito per tale bisogno si fondi su alcuni elementi che è essenziale ricordare in quanto devono costituire l'anima del comportamento da assumere per assicurare la qualità nel sistema universitario:

- a- il rispetto delle differenze culturali e, pertanto, sistemiche;
- b- la necessità di non scindere mai ricerca e didattica, essendo questo binomio la ragione d'essere dell'istituzione denominata Università;
- c- l'opportunità di avviare progressivamente, da parte di tutti gli stati dell'UE - sempre nel rispetto delle differenze -, il riconoscimento dei titoli universitari anche per raggiungere livelli di qualità dell'insegnamento sempre maggiori ed omogenei nella UE. Tale iniziativa limitata, in principio, alla didattica è andata affinandosi, con l'obiettivo di allargare sempre più il processo di qualità, prima all'insieme di tutta l'offerta formativa proposta

¹⁴ Cfr. http://www.bolognaprocess.it/content/index.php?action=read_cnt&id_cnt=6635

¹⁵ Cfr. http://www.bolognaprocess.it/content/index.php?action=read_cnt&id_cnt=6665

¹⁶ Cfr. <http://www.enqa.eu/files/ESG%20versione%20italiana.pdf>

¹⁷ Cfr. http://www.bolognaprocess.it/content/index.php?action=read_cnt&id_cnt=6718.

- dall'Università (dai CDS ai Dottorati e al Long Life Learning), poi a tutta la ricerca e all'insieme della struttura universitaria;
- d- l'urgenza di diffondere la cultura della qualità nelle nostre Università.

1.2 CONTESTO NAZIONALE

L'Italia, dal canto suo, pur presente sin dall'inizio al tavolo delle riflessioni europee, ha provveduto piuttosto tardivamente, anche se in maniera decisa e incisiva, ad attivarsi per fare sue le iniziative decise a livello europeo.

Ricordiamo qui di seguito le principali tappe significate a livello nazionale:

Nel 2000 viene costituito il Comitato nazionale per la valutazione del sistema universitario (CNVSU) organo istituzionale del Ministero dell'Università e della Ricerca scientifica e tecnologica. Il CNVSU tra i suoi compiti include quello di fissare i criteri generali per la valutazione delle attività delle università, predisporre una relazione annuale sulla valutazione del sistema universitario e promuovere la sperimentazione, l'applicazione e la diffusione di metodologie e pratiche di valutazione. Lo stesso anno, viene attivato un gruppo di lavoro "Accreditamento dei corsi di studio" e, successivamente, un altro gruppo su "Valutazione della didattica e accreditamento" che esamina il tema dell'accREDITamento allo scopo di predisporre un modello di riferimento per l'intero sistema universitario italiano. Già nel primo Rapporto finale (RdR 01/04) il Gruppo CNVSU presenta e propone le Misure di garanzia della qualità, descritte nei loro processi principali, proponendo un Modello informativo per la didattica, strutturato in processi supportati da evidenze, introducendo la logica del monitoraggio permanente. In questo primo documento il Gruppo raccomanda già che ogni Corso di Studio si doti di una "Commissione di docenti del Corso stesso (rif. D.M. 8/5/01 art. 4 allegato 1), integrata da un supporto tecnico-amministrativo dedicato". Nel Rapporto successivo RdR 01/05 il Gruppo esamina in dettaglio gli aspetti relativi alla politica della qualità ed alle attività specifiche di accREDITamento.

Nel triennio accademico 2001/2004, la Conferenza dei Rettori delle Università Italiane (CRUI) ha istituito il progetto sperimentale CampusOne, che si inserisce in un processo di cambiamento avviato dalla riforma del sistema universitario e dal processo di autonomia dei singoli Atenei.

Tra gli obiettivi maggiori che il progetto si propone di realizzare vi è la Valutazione della Qualità.

Il progetto CampusOne si basa su metodologie di controllo che consentono di analizzare e valutare la qualità delle attività didattiche dei corsi di studio attraverso la definizione e l'applicazione di un modello condiviso di valutazione dell'offerta, nonché attraverso la predisposizione di un sistema di gestione in rete per il monitoraggio delle attività di progetto e spesa, e per la valutazione della qualità, in una prospettiva di accREDITamento dei percorsi formativi.

Nel 2002, durante il secondo anno di attività del CampusOne, sono stati istituiti, sempre dalla CRUI, i corsi di laurea del progetto CampusLike che presentano le medesime caratteristiche dei corsi CampusOne (accettandone il modello e rispondendo agli stessi requisiti obbligatori dei percorsi formativi) e prestano particolare attenzione all'Autovalutazione e alla Valutazione della Qualità.

Il Presidio viene citato per la prima volta nel DM 544/2007¹⁸, il quale regola i requisiti necessari per la attivazione dei CDS ai sensi del DM 270/04. La costituenda Agenzia Nazionale per la Valutazione

¹⁸ Cfr. attiministeriali.miur.it/anno-2007/ottobre/dm-31102007-n-544.aspx

del Sistema Universitario e della Ricerca (ANVUR) avrà come riferimento il documento ENQA (European Network of Quality Assurance Agencies) che fornisce standard e linee guida sia per le attività di valutazione interna ed esterna dei corsi di studio, sia per il funzionamento delle stesse agenzie di valutazione estere.

Il **22 settembre 2010**, con il Decreto Ministeriale N.17, articolo 4, vengono esplicitati i requisiti per la Assicurazione della Qualità, in questi termini:

1. le Università statali e non statali predispongono annualmente la propria offerta formativa assicurando livelli di qualità, efficienza ed efficacia dei corsi di studio;
2. per tali fini, i Nuclei di Valutazione procedono alla verifica della sussistenza dei predetti livelli di qualità, utilizzando gli indicatori di seguito indicati:

Indicatori di efficienza:

- a. l'efficienza nell'utilizzo del personale docente, valutando l'impegno medio annuo effettivo per docente e il numero medio annuo di crediti acquisiti per studente;
- b. l'efficienza in termini di numero di studenti iscritti e frequentanti il corso di studio, secondo quanto indicato all'art. 7;
- c. **il sistema di qualità, attraverso l'adozione di un presidio d'Ateneo, volto ad assicurare la qualità dei processi formativi, riconosciuto dall'ANVUR;**
- d. la regolarità dei percorsi formativi, misurata, con riferimento a corsi di studio omogenei, attraverso il tasso di abbandono tra primo e secondo anno, il numero medio annuo di crediti acquisiti per studente e la percentuale annua di laureati nei tempi previsti dal corso di studio.

Indicatori di efficacia:

- a. gli strumenti di verifica della preparazione ai fini degli accessi ai corsi di studio, ai sensi dell'art. 6, commi 1 e 2, del D.M. 22 ottobre 2004, n. 270;
- b. il livello di soddisfazione degli studenti nei riguardi dei singoli insegnamenti, ai sensi dell'art. 1, comma 2, della legge 19 ottobre 1999, n. 370;
- c. il livello di soddisfazione dei laureandi sul corso di studio, secondo le modalità indicate, in prima applicazione, nel doc. 3/04 del CNVSU;
- d. la percentuale di impiego dopo il conseguimento del titolo, attraverso il rapporto tra occupati e laureati a 1, 3 e 5 anni definiti con, specificamente, per quanto riguarda gli indicatori di efficienza, la verifica dell'adozione attraverso l'adozione di un Presidio di Ateneo - volto ad assicurare la qualità dei processi formativi - riconosciuto dall'ANVUR.

Il **27 gennaio 2012**, con il DLgs 19/12 artt. 6 e 9 viene affidato all'ANVUR il compito di definire il sistema nazionale per l'accREDITAMENTO iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studi universitari¹⁹.

Il **24 luglio 2012** e, successivamente, il **09 gennaio 2013**, nel documento approvato dal consiglio direttivo dell'ANVUR, viene chiarito il ruolo del Presidio di Qualità. Il documento - che riassume il contesto normativo al cui interno l'ANVUR è chiamata a fornire il proprio contributo per lo sviluppo del sistema di valutazione delle università - chiarisce il concetto di **Qualità**, definita come

- ✓ *il grado in cui le caratteristiche del sistema di formazione e ricerca soddisfano ai requisiti, ovvero anche il grado di vicinanza tra obiettivi prestabiliti e risultati ottenuti.*

¹⁹ Cfr. (http://www.anvur.org/sites/anvur-miur/files/dlgs_19_del_27_01_2012.pdf)

Per **Assicurazione della Qualità (AQ)** si intende

- ✓ *l'insieme di tutte le azioni necessarie a produrre un'adeguata fiducia affinché i processi per la formazione e per la ricerca siano nel loro insieme efficaci ai fini stabiliti.*

Per produrre una fiducia adeguata, le azioni devono essere pianificate e sistematiche.

L'AQ di una istituzione, in questo caso un Ateneo, è un sistema attraverso il quale gli organi di governo realizzano la propria politica della qualità.

Comprende azioni di:

- ✓ progettazione,
- ✓ messa in opera,
- ✓ osservazione (monitoraggio) e controllo,

condotte sotto la supervisione di un responsabile.

Queste azioni hanno lo scopo di garantire che

- 1) ogni attore del sistema abbia piena consapevolezza dei suoi compiti e li svolga in modo competente e tempestivo,
- 2) il servizio erogato sia efficace,
- 3) siano tenute tracce del servizio con documentazioni appropriate,
- 4) sia possibile valutarne i risultati²⁰.

Il **30 gennaio 2013**, il Decreto autovalutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio e valutazione periodica del Ministro dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (MIUR) n. 47²¹, definisce i Requisiti di Assicurazione della Qualità in questi termini:

I. Presenza documentata delle attività di Assicurazione della Qualità per il Corso di Studio: ciascuna Sede e ciascun Corso di Studio devono dimostrare la presenza del sistema di AQ.

II. Rilevazione dell'opinione degli studenti, dei laureandi e dei laureati: per ogni Corso di Studio dovranno essere somministrate, secondo le modalità previste dall'ANVUR, le schede di rilevazione dell'opinione degli studenti, dei laureandi e dei laureati sulle attività di formazione e relativi servizi.

III. Compilazione della Scheda Unica Annuale dei Corsi di Studio: ogni Corso di Studio dovrà debitamente compilare la SUA-CdS entro i termini stabiliti.

IV. Redazione del Rapporto di Riesame: ogni Corso di Studio dovrà redigere annualmente il Rapporto Annuale di Riesame – entro i termini stabiliti – e farlo approvare dal consiglio dei CdS.

Nel Decreto viene inoltre indicato come requisito di Assicurazione della Qualità la presenza di un **Presidio di Qualità di Ateneo**, la cui complessità organizzativa sarà valutata sulla base della complessità dell'Ateneo.

Il D.M. 47 per l'AQ prevede che:

AQ 1 - L'Ateneo stabilisce, dichiara ed effettivamente persegue adeguate politiche volte a realizzare la propria visione della qualità della formazione (se non è presente viene revocato l'Accreditamento alla Sede).

Devono essere presenti:

²⁰ Cfr. (http://www.lumsa.it/sites/default/files/nucleo/documento_finale_28_01_13.pdf)

²¹ Cfr. (http://attiministeriali.miur.it/media/209830/dm_47_30_gennaio_2013_con_allegati.pdf)

- I. una formulazione chiara di obiettivi concreti, rapportati alla disponibilità di risorse umane e materiali tali da garantire il raggiungimento dei risultati, documentati in modo sistematico e comprensibile al pubblico;
- II. la formulazione degli obiettivi di apprendimento previsti e dei requisiti generali per la verifica degli obiettivi di apprendimento raggiunti dagli studenti, nonché la verifica della correlazione tra gli obiettivi formativi e destini professionali degli studenti;
- III. un piano di reclutamento degli studenti e di progettazione correlata alla loro caratteristiche (studenti lavoratori, fuori sede, ecc);
- IV. un elenco dettagliato di metodi e risorse per la formazione (personale docente e di supporto, infrastrutture e attrezzature, requisiti nazionali e internazionali - ove applicabili - di natura accademica e professionale, relazioni tra insegnamento e ricerca, requisiti organizzativi);
- V. regolari autovalutazioni periodiche (rapporti di Riesame) dei processi adottati e dei risultati ottenuti.

AQ 2 - L'Ateneo sa in che misura le proprie politiche sono effettivamente realizzate dai Corsi di Studio (se non è presente viene revocato l'Accreditamento alla Sede).

- I. Esiste un sistema di valutazione interna controllato dal Presidio di Qualità che fornisce all'istituzione dati aggregati atti ad orientare le politiche.
- II. Viene verificata con regolarità la qualità dei programmi di formazione messi in atto dai Corsi di Studio tenendo conto di tutti i portatori di interesse (studenti, docenti, personale di supporto, ex allievi e rappresentanti del mondo del lavoro).
- III. Viene tenuta sotto controllo la qualità complessiva dei risultati della formazione.

AQ 3 - L'Ateneo chiede ai Corsi di Studio di praticare il miglioramento continuo della qualità, puntando verso risultati di sempre maggior valore (se non è presente viene revocato l'Accreditamento alla Sede).

Tenuto conto delle risorse effettivamente disponibili, l'Ateneo attraverso il Presidio di Qualità orienta i Corsi di Studio al bilanciamento tra una AQ che si limiti a soddisfare requisiti predeterminati e un impegno verso il miglioramento continuo inteso come la capacità di porsi obiettivi formativi aggiornati ed allineati ai migliori esempi nazionali o internazionali.

AQ 4 - L'Ateneo possiede un'effettiva organizzazione con poteri di decisione e di sorveglianza sulla qualità dei Corsi di Studio, della formazione da loro messa a disposizione degli studenti e della ricerca (se non è presente viene revocato l'Accreditamento alla Sede).

Il Nucleo di Valutazione e le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti effettuano una adeguata e documentata attività annuale di controllo e di indirizzo dell'AQ da cui risultano pareri, raccomandazioni e indicazioni nei confronti del Presidio della Qualità e degli organi di governo dell'Ateneo. Il Presidio di Qualità e gli organi di governo dell'Ateneo sono a conoscenza dei pareri, delle raccomandazioni e delle indicazioni che il Nucleo di Valutazione e le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti producono e, sulla base di essi, mettono in atto adeguate misure migliorative.

Esiste un'organizzazione che definisce criteri per compiti, obiettivi, autorità e responsabilità a cui i Corsi di Studio si uniformano. Essa prevede la partecipazione di docenti, studenti e personale di supporto, e dimostra l'efficacia della sua presenza attraverso la documentazione di come analizza i rapporti di Riesame dei Corsi di Studio e di come tiene conto delle raccomandazioni provenienti da docenti, studenti e personale di supporto ai Corsi di Studio.

AQ 5 - Il sistema di AQ è effettivamente applicato ed è efficacemente in funzione nei Corsi di Studio visitati a campione presso l'ateneo (se non è presente viene revocato l'Accreditamento al Corso di Studio).

Il requisito AQ 5 include la verifica sull'effettiva adozione del Diploma Supplement secondo quanto indicato dalle relative linee guida vigenti.

Con delibere specifiche dell'ANVUR verranno identificati i punti critici di controllo, le precise modalità di verifica dei Requisiti per l'AQ 1-5 e criteri e procedure dell'allocazione degli Atenei nei quattro livelli di cui all'art. 3 comma 6 del presente decreto²².

1.3 - CONTESTO UNIBA

Per quanto attiene alla situazione nel nostro Ateneo, diamo qui di seguito un quadro sintetico del percorso intrapreso.

1.3.1 DOCUMENTI ISTITUZIONALI DI RIFERIMENTO

1 – STATUTO (emanato con Decreto Rettorale n. 2959 del 14 giugno 2012)

Lo Statuto dell'Università contiene alcune premesse nei principi generali che creano già le condizioni favorevoli per lo sviluppo positivo di una Politica di Qualità:

Art. 2 – Trasparenza, imparzialità e informazione

..... 2. *L'Università riconosce l'informazione quale strumento essenziale per assicurare la partecipazione effettiva di studenti, docenti e personale tecnico amministrativo/collaboratori ed esperti linguistici alla vita dell'Ateneo, garantendo la pubblicità delle decisioni assunte dai propri organi statutari.....*

Art. 6 – Promozione della crescita scientifica, culturale e civile

1. *L'Università contribuisce, tramite l'impegno nell'ambito della ricerca, della didattica e dell'alta formazione, alla crescita scientifica, culturale e civile, della comunità locale, nazionale e internazionale.*

2. *Persegue una collaborazione attiva con le istituzioni, il mondo del lavoro e delle professioni, concertando con essi, organismi di consultazione permanente al fine di contribuire allo sviluppo culturale, sociale ed economico.*

3. *Mantiene relazioni con i propri laureati per creare un'ampia comunità al fine di favorire lo sviluppo dell'Ateneo, valorizzarne il prestigio e rafforzare i legami con la società*

Art. 8 - Valutazione

1. *L'Università si impegna a predisporre processi trasparenti di valutazione dell'attività delle strutture di ricerca, di didattica e di servizi.*

2. *Promuove ogni forma di accreditamento delle proprie strutture, secondo principi di qualità.....*

Art. 12 – Internazionalizzazione e spazio europeo della ricerca e dell'istruzione

1. *L'Università riconosce la propria appartenenza allo Spazio europeo della ricerca e dell'istruzione superiore e ne fa propri principi e strumenti.*

2. *In particolare, l'Università:*

- *promuove la collaborazione con Università e Istituti di ricerca italiani ed esteri e aderisce a reti e consorzi internazionali;*

- *sostiene la mobilità internazionale di tutte le sue componenti e partecipa ai programmi diretti al rafforzamento delle relazioni tra docenti e studenti di Paesi diversi.*

- *privilegia la caratterizzazione internazionale dei propri percorsi di studio e, a tal fine: promuove la mobilità studentesca, garantendo, nel rispetto della normativa di riferimento, il riconoscimento delle esperienze formative internazionali; promuove l'attivazione di corsi per l'apprendimento di una seconda lingua; si adopera per la semplificazione delle procedure, in sinergia con gli enti istituzionalmente competenti, per favorire l'accesso ai propri programmi di formazione da parte di studenti e studiosi di ogni Paese; promuove iniziative di sostegno agli studenti di cittadinanza non*

²² (http://attiministeriali.miur.it/media/209830/dm_47_30_gennaio_2013_con_allegati.pdf)

italiana; promuove l'attivazione di corsi di studio in collaborazione con Atenei di altri Paesi per il conseguimento di titoli congiunti o multipli, la revisione dei curriculum formativi anche in un'ottica integrata con Università estere; rafforza le competenze linguistiche del proprio personale; adotta strumenti adeguati per favorire la diffusione internazionale delle proprie attività formative.

In particolare, come elementi di novità da attivare al più presto:

- allargamento e sollecitazioni agli ex-allievi
- contatti da incrementare con il mondo del lavoro.....

Gli Articoli del Titolo V (Ordinamento e organizzazione della didattica e della ricerca scientifica) definiscono composizione, responsabilità e compiti delle Commissioni Paritetiche.

- Art. 50 - Organi del Dipartimento

..... 8. Il Dipartimento, qualora gestisca e organizzi autonomamente le attività didattiche dei Corsi di Laurea, Laurea magistrale e Laurea magistrale a ciclo unico, costituisce la Commissione paritetica docenti-studenti.

La Commissione paritetica docenti-studenti è composta dal Direttore del Dipartimento, o suo delegato, e da un numero pari di docenti e rappresentanti degli studenti designati dai Consigli dei Corsi di studio/classe/interclasse interessati, tra i componenti dei medesimi Consigli di Corso di studio/classe/interclasse, secondo modalità stabilite nel Regolamento generale di Ateneo in modo da garantire la presenza di almeno un docente ed un rappresentante degli studenti per ciascun Corso di studio/classe/interclasse interessato.

La Commissione paritetica ha il compito di:

- a) monitorare l'offerta formativa e le modalità di erogazione della didattica e di tutte le attività connesse, nonché la qualità dei servizi agli studenti;
- b) formulare pareri per l'individuazione di indicatori per la valutazione dei risultati dell'attività didattica e di servizio agli studenti;
- c) formulare pareri sull'istituzione, attivazione, disattivazione, soppressione e modifica di Corsi di studio, sulla revisione degli ordinamenti didattici e dei regolamenti dei singoli Corsi di studio.

La Commissione paritetica resta in carica due anni ed i suoi componenti sono immediatamente rieleggibili per una sola volta.....

- Art. 53 - Scuole/Facoltà

..... 7. La Commissione paritetica docenti-studenti è composta dal Presidente della Scuola/Facoltà, o suo delegato, e da un numero pari di docenti e rappresentanti degli studenti designati dai Consigli dei Corsi di studio/classe/interclasse interessati, tra i componenti dei medesimi Consigli di Corso di studio/classe/interclasse, secondo modalità stabilite nel Regolamento generale di Ateneo in modo da garantire la presenza di almeno un docente ed un rappresentante degli studenti per ciascun Corso di studio/classe/interclasse interessato.

La Commissione paritetica ha il compito di:

- a) monitorare l'offerta formativa e le modalità di erogazione della didattica e di tutte le attività connesse, nonché la qualità dei servizi agli studenti;
- b) formulare pareri per l'individuazione di indicatori per la valutazione dei risultati dell'attività didattica e di servizio agli studenti;
- c) formulare pareri sull'istituzione, attivazione, disattivazione, soppressione e modifica di Corsi di studio, sulla revisione degli ordinamenti didattici e dei regolamenti dei singoli Corsi di studio.

La Commissione paritetica resta in carica due anni ed i suoi componenti sono immediatamente rieleggibili per una sola volta.....

- Art. 54 – Facoltà/Scuola di Medicina

..... 10. La Commissione paritetica docenti-studenti è composta dal Presidente della Facoltà/Scuola, o suo delegato e da un numero pari di docenti designati dal Consiglio di Facoltà/Scuola, tra tutti i docenti afferenti ai Dipartimenti della Facoltà/Scuola, e di studenti eletti dalle componenti studentesche, tra gli studenti iscritti agli stessi Corsi di studio. La Commissione è composta da due docenti e da due studenti per la Classe in Medicina e chirurgia e da un docente e da uno studente per ciascuno dei Corsi di studio in Odontoiatria e protesi dentaria, in Scienze motorie, e per ogni Classe/Interclasse delle professioni sanitarie; da uno specializzando e un docente per ciascuna delle tre aree delle Specializzazioni mediche (Area Medica, Area Chirurgica, Area dei Servizi).

11. La Commissione paritetica, oltre ai compiti di cui all'art. 53, comma 8, formula pareri sulla effettiva coerenza fra i crediti assegnati alle varie attività formative e gli specifici obiettivi formativi programmati.....

Nel Titolo VIII (Ordinamento e organizzazione amministrativi) si definiscono principi, criteri e funzioni che assicurano l'attuazione della normativa regolamentare, delle deliberazioni degli Organi di governo, delle Direttive del Direttore Generale.

- Art. 67- Principi e Criteri direttivi

1. L'Università, al fine di assicurare servizi di qualità, conferma l'organizzazione delle strutture amministrative a criteri di autonomia, economicità, funzionalità ed imparzialità di gestione valorizzando la professionalità e responsabilità del personale tecnico-amministrativo. Garantisce la trasparenza dell'azione amministrativa anche attraverso un apposito Ufficio Relazioni con il pubblico.....

Nel Titolo IX (Disposizioni finali e transitorie) sono presenti alcune definizioni e precisazioni sul funzionamento degli organi. Assume rilievo l'Art. 72 che recita:

- Art. 72 - Requisiti di eleggibilità per le cariche accademiche

1. L'elettorato passivo per le cariche accademiche è riservato ai docenti a tempo pieno la cui ultima valutazione delle attività di ricerca e di didattica, ai sensi della normativa vigente, non sia risultata negativa.

2. L' elettorato passivo per le cariche accademiche è riservato ai docenti a tempo pieno che assicurino un numero di anni di servizio almeno pari alla durata del mandato prima della data di collocamento a riposo.

3. L'elettorato passivo per le rappresentanze degli studenti nel Senato Accademico, nel Consiglio di Amministrazione, nel Nucleo di valutazione, nel Consiglio della Scuola/Facoltà e nella Commissione paritetica docenti-studenti è riservato agli iscritti per la prima volta e non oltre il primo anno fuori corso ai corsi di laurea, laurea magistrale e dottorato di ricerca dell'Università.

4. Sono esclusi dall'elettorato passivo tutti coloro che siano incorsi, nei dieci anni precedenti le votazioni, in infrazioni al Codice dei comportamenti o in sanzioni disciplinari diverse, rispettivamente, dal richiamo riservato e dalla censura.

5. In corso di mandato, il venir meno delle condizioni di cui ai commi 1 e 2 ed il verificarsi delle infrazioni o sanzioni di cui al comma 4 valgono come cause di decadenza.....

1.3.2 AZIONI DI ATENEEO

Il **17 marzo 2009**, il Senato Accademico istituisce la Commissione d'Ateneo per la Valutazione della Qualità delle Attività Formative (VQAF), con compiti specifici:

- a. dare indirizzi per la Valutazione della Qualità dell'Offerta Formativa, in coordinamento con il Nucleo di Valutazione di Ateneo (S.A. 17.03.2009)
- b. individuare, come suggerito dal Nucleo di Valutazione, criteri e procedure per attivare autovalutazione e valutazione esterna dei Dottorati, anche alla luce delle apposite "Linee d'indirizzo" contenute nel Piano Triennale 2007/2009 (S.A. 07.04.2009)
- c. approfondire la tematica concernente l'"Institutional Valuation Programme (IEP) della European University Association (EUA) ed operare come gruppo di autovalutazione predisponendo anche il rapporto di autovalutazione, ai fini della partecipazione al progetto per il prossimo anno (S.A.14/21.05.2009).
- d. predisporre un modello per la valutazione della qualità dell'offerta formativa, da adottare a decorrere dall'a.a. 2009/2010 (Modello CNVSU Rdr 1/04) (SA 11/28.05.2010)

Il lavoro della Commissione ha consentito di approfondire la conoscenza del contesto in cui si opera, nonché di intraprendere alcune azioni finalizzate al coinvolgimento delle varie realtà al fine di far emergere le criticità che rendono difficoltoso il processo di autovalutazione.

La Commissione ha ritenuto opportuno complementare il modello informativo CNVSU con una procedura di autovalutazione basata essenzialmente sul modello di Rapporto di Autovalutazione proposto dalla CRUI nell'ambito del progetto CampusOne. Questo modello viene presentato dal Delegato del Rettore per il coordinamento della Commissione VQAF, al Nucleo di Valutazione di Ateneo nella seduta del 12/07/2011. Nel frattempo è già avvenuta l'implementazione informatica di tale procedura su piattaforma e-learning e la relativa sperimentazione.

Nello stesso periodo si rendeva disponibile una prima bozza, approvata dal Consiglio dei Ministri del 28/07/2011, di quello che sarà il DLGS 19 del 27/01/2012, prospettando l'introduzione di un processo di Accreditamento e Valutazione dei Corsi di Studio e delle Sedi, rendendo così obsoleto il modello elaborato in precedenza per la valutazione interna.

Dal **febbraio 2012**, la Commissione per la valutazione della qualità delle attività formative ha privilegiato l'esame del decreto governativo sull'Accreditamento e la Valutazione dei Corsi di Studio e delle Sedi e dei conseguenti documenti ANVUR. La Commissione sottolinea che un processo di valutazione può avere un ruolo importante nell'innescare una logica tesa al miglioramento continuo della qualità dell'istruzione superiore.

In un documento indirizzato agli organi di governo la Commissione fa presente le seguenti necessità :

- ✓ che l'Ateneo barese formuli e persegua una propria Politica della Qualità;
- ✓ che diffonda tale Politica, con un percorso top-down, per farla condividere e per favorire l'adeguamento agli standard indicati dall'ANVUR;
- ✓ che strutturi, come prerequisito per l'Assicurazione della Qualità di Ateneo, un PQA strategico che abbia competenze specifiche e risorse dedicate.

Il **20 luglio 2012**, organizzata dalla Commissione VQAF, si è svolta una Conferenza di Ateneo sull'accREDITamento e sulla valutazione, finalizzata ad evidenziare lo stato delle iniziative intraprese dall'Università degli Studi di Bari rispetto a quanto previsto dall'ANVUR sull'Autovalutazione, la valutazione periodica, l'accREDITamento e il Presidio di Qualità.

In particolare si sostiene che il Presidio di Qualità di Ateneo dovrà controllare il buon andamento delle attività formative e svolgere tutte le attività necessarie a tal fine:

- ✓ Organizzare e monitorare il continuo aggiornamento delle SUA-CdS e delle SUA-RD.
- ✓ Sovrintendere al regolare svolgimento delle attività didattiche in conformità a quanto programmato.

- ✓ Regolare le attività periodiche di Revisione dei Corsi di Studio.
- ✓ Assicurare il corretto flusso di informazioni da e verso il NVA e la Commissione Paritetica Docenti-Studenti.

1.3.3 - II PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEEO: STATO DI REALIZZAZIONE

Il Regolamento didattico approvato dal Senato Accademico in data del 19/10/2012, sancisce la necessità di costituire un Presidio della Qualità di Ateneo, precisando la composizione e i compiti delle varie strutture.

Art. 38 – Valutazione della didattica e sistema di assicurazione della qualità

1. *L'Università, al fine di assicurare il miglioramento continuo delle sue attività e dei suoi servizi, adotta un sistema di assicurazione e valutazione interna della qualità dei Corsi di Studio in coerenza con gli standard di riferimento nell'area europea dell'istruzione superiore e con le linee guida definite dalla stessa Università per la valutazione interna della qualità finalizzata al riesame e all'accreditamento.*

2. *Al fine di organizzare e verificare l'aggiornamento delle informazioni, lo svolgimento delle procedure di assicurazione interna della qualità per le attività didattiche, i flussi informativi da e per il Nucleo di Valutazione e le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti, nonché per valutare l'efficacia degli interventi di miglioramento, l'Università istituisce il Presidio della Qualità di Ateneo cui afferiscono cinque articolazioni interne individuate sulla base delle macro-aree scientifiche di cui all'art. 27 dello Statuto dell'Ateneo.*

3. *Il Presidio della Qualità di Ateneo, utilizzando metodologie e standard definiti in collaborazione con il Nucleo di Valutazione dell'Università, sviluppa piani di azione per il monitoraggio del raggiungimento di specifici obiettivi, valutando la performance e i risultati raggiunti dai singoli Corsi di studio.*

4. *Il Presidio della Qualità di Ateneo si avvale dei parametri previsti dalla normativa vigente, nonché di indicatori e criteri fissati in armonia con i suddetti parametri, elaborati al fine di rendere possibile un efficace e continuo monitoraggio della qualità della didattica e dei servizi ad essa connessi.*

5. *Il Presidio della Qualità di Ateneo è articolato nel Polo centrale e in cinque Presidi. Il Polo centrale è costituito da cinque docenti esperti nel settore della valutazione e qualità, uno per ciascuna macro-area, nominati dal Senato Accademico, da tre docenti esperti nel medesimo settore, nominati dal Rettore, da due studenti nominati dal Consiglio degli Studenti e da tre unità di personale tecnico-amministrativo con esperienza nel medesimo ambito di attività, nominate dal Direttore Generale. Ciascuno dei cinque Presidi è costituito come segue: numero due docenti esperti nel settore della valutazione e qualità in rappresentanza di ciascuna macro-area, nominati dal Senato Accademico su designazione dei rappresentanti delle aree afferenti a ciascuna delle predette macro-aree, due studenti nominati dal Consiglio degli studenti in base all'afferenza ai Corsi di studio, due unità di personale tecnico-amministrativo nominate dal Direttore Generale su designazione dei Direttori di Dipartimento presenti in ciascuna macroarea.*

6. *Le attività di autovalutazione sono condotte dai Presidi della Qualità con la massima trasparenza e tutti gli atti e i documenti prodotti sono resi pubblici sui siti web istituzionali, nel rispetto della vigente normativa in materia di privacy.*

Attualmente, nell'ambito dell'Assicurazione della Qualità, l'Ateneo dispone di un Presidio della Qualità, costituito con Decreto Rettorale n. 249 del 18 gennaio 2013, composto di un Polo centrale e dei Presidi di Qualità delle cinque Macro Aree.

Il supporto metodologico gestionale ed operativo alla individuazione, definizione ed attuazione delle attività del Presidio della Qualità di Ateneo è garantito dall'Area Percorsi di Qualità, costituita, con D.D. n. 120 del 28.07.2006, al fine di promuovere la diffusione ed applicazione di metodologie e tecniche fondate su principi di qualità finalizzate al miglioramento dell'organizzazione e delle sue prestazioni. Tale struttura ha messo a disposizione un'area specifica all'interno del portale UNIBA che garantisce la pubblicizzazione di tutte le informazioni e documentazioni relative alla tematica in oggetto:

Indipendentemente da quello che la nostra Università ha potuto già avviare per innescare il processo di Assicurazione della Qualità, il Presidio ha provveduto a:

1. avviare la dovuta collaborazione con il Nucleo di Valutazione;
2. fornire le risposte adeguate alle richieste giunte dall'esterno – Schede del Riesame e SUA-CDS – che hanno consentito di mettere in moto seri processi non solo di valutazione, ma anche di autovalutazione da parte sia dei CdS che dei docenti stessi;
3. avviare una riflessione sul proprio ruolo.

Il Presidio si dà come principi quelli enunciati nell'art.2. comma 1 dello Statuto:

1. *L'Università assume quali criteri guida per lo svolgimento della propria attività i principi di democrazia, partecipazione, efficienza, efficacia, imparzialità, trasparenza, decentramento e semplificazione, assicurando, mediante le verifiche previste dal presente Statuto, la qualità e l'economicità dei risultati.*

Al di là dei retaggi nominali, l'Università si è dotata, in seguito alla legge 240 e all'approvazione del nuovo Statuto, di una nuova organizzazione con caratteristiche diverse che hanno ricadute importanti sulle politiche stesse dell'Ateneo.

Ricordiamo in particolare:

- ✓ i ruoli diversi attribuiti al Rettore e al Direttore Generale;
- ✓ le competenze diverse del Consiglio di Amministrazione e del Senato Accademico;
- ✓ la creazione di una nuova struttura di riferimento per l'Università, il Dipartimento, chiamato a gestire il binomio ricerca-formazione, con numerosi problemi di organizzazione, funzionamento, rapporti con le altre strutture omologhe e non, che sono ancora irrisolti;
- ✓ l'indispensabile inclusione nella formazione dei Dottorati intesi come "terzo ciclo" di formazione, del Post-Laurea inteso come Master, Corsi di Formazione finalizzata e Long Life Learning;
- ✓ la cosiddetta Terza missione che l'Università ha il dovere di avviare e sviluppare;
- ✓ lo spazio, ormai ampio, occupato dal percorso valutativo, attraverso le nuove competenze del Nucleo di Valutazione, l'insediamento del Presidio della Qualità, la costituzione obbligatoria delle Commissioni paritetiche Docenti-Studenti, sapendo già che, per ognuno di questi passaggi, si dovrà procedere tanto ad una autovalutazione che ad una valutazione.

L'Ateneo di Bari assume come quadro di riferimento per la propria politica della qualità il documento ANVUR del 9 gennaio 2013. In particolare la sezione **C2- Qualità della Formazione e della ricerca, riporta:** "obiettivo centrale delle azioni di AQ è produrre adeguata fiducia che siano disponibili gli strumenti necessari per raggiungere gli obiettivi fondamentali delle attività di formazione e ricerca e per verificare il grado in cui essi sono stati effettivamente raggiunti. Tutte le azioni dell'AQ devono essere regolate da una pianificazione, applicata sistematicamente, ed essere documentate e verificabili. L'accertamento della presenza effettiva della Qualità richiede che si adottino sistemi di osservazione e di valutazione appropriati pertinenti e sostenibili: essi dovranno fondarsi su elementi

di processo - ossia le premesse e i modi di operare che rendono possibile il raggiungimento dei risultati desiderati - e su elementi di risultato - ossia l'osservazione concreta dei risultati effettivamente ottenuti - formulati con criteri diversi per la formazione e per la ricerca e che hanno differenti modi di operare e di realizzarsi.”

2. POLITICA DELLA QUALITÀ DI ATENEEO, PRESIDIO E ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

2.1 POLITICA DELLA QUALITÀ E UNIBA

Premesso che per “Politica” si intende la formulazione di orientamenti ed indirizzi generali di un’organizzazione, **la Politica della Qualità dell’Università degli Studi di Bari Aldo Moro**

- **è definita** sulla base dei valori fondanti dell’Istituzione e sulla visione della propria missione;
- **è formulata** dagli Organi di Governo;
- **è riesaminata** con cadenza annuale per verificare lo stato della sua attuazione, la sua attualità ed eventualmente riformularla tenendo conto dei dati e delle informazioni forniti dal Presidio di Qualità e dal Nucleo di Valutazione, nonché da eventuali nuove leggi/regolamenti/direttive;
- **è comunicata** a tutti i livelli della organizzazione a cura del Rettore, in quanto l’indispensabile traduzione concreta della Politica decisa dagli Organi esige la costituzione di un tessuto autenticamente connettivo a tutti i livelli: da un’area all’altra e all’interno delle stesse aree, sia a livello dell’Amministrazione Centrale che all’interno dei Dipartimenti, nel rispetto delle competenze e ruoli di ognuno delle componenti;
- **è applicata** da tutti gli attori coinvolti. Attraverso l’applicazione del Sistema di Assicurazione della Qualità essi sono chiamati a passare da una qualità statica, fatta di requisiti prefissati, a una qualità dinamica che si sviluppa non solo nel miglioramento continuo di ciò che si fa, ma nel cercare di prevenire situazioni critiche attraverso una pianificazione mirata, procedure documentate, potenziando le attività di monitoraggio delle attività, verifica dei risultati e riesame dei singoli processi;
- **contiene** la dichiarazione di intenti dell’Università per l’Assicurazione della Qualità;
- **contiene** l’indicazione dei principali strumenti che consentono di metterla in atto;
- **promuove** la diffusione di una cultura dell’organizzazione in tutte le sue articolazioni,
- **è basata** sulla
 - partecipazione
 - assunzione di responsabilità,
 - trasparenza delle decisioni,
 - tempestività della comunicazione,
 - interazione tra tutti i soggetti coinvolti in modo da stimolare ciascuno a fornire performance di alto livello sviluppando un atteggiamento proattivo.

L’Università degli Studi di Bari individua la sua Politica della Qualità nell’impegno a:

- **a diffondere** la cultura della qualità;
- **a monitorare, misurare e valutare** le attività di ricerca, di formazione e di terza missione;
- **a stimolare** la partecipazione attiva di tutta la comunità universitaria in sintonia con le politiche, strategie e obiettivi definiti dagli Organi di Governo;
- **a realizzare**, tenendo conto delle specificità delle attività di ricerca, di formazione e di terza missione, un Sistema di Assicurazione della Qualità in cui tutti gli attori coinvolti devono interagire in modo da assicurare che le esigenze e le aspettative degli studenti e della società vengano correttamente individuate e adeguatamente soddisfatte;

- **ad attribuire** carattere di priorità alla qualità della ricerca e del suo impatto a livello locale, nazionale ed internazionale, unitamente a quella della formazione e della terza missione;
- **a garantire** agli studenti e alle famiglie attività e servizi trasparenti ed efficaci di informazione sull'offerta formativa e di sostegno alle attività formative;
- **a rinforzare** la capacità di sperimentare nuove modalità di formazione e di rapporto studenti-docenti, anche alla luce delle possibilità offerte dalla riforma del sistema universitario nazionale, nel rispetto degli standard e delle linee guida europei per l'assicurazione delle qualità nelle istituzioni di alta formazione;
- **a rivedere** il sistema di comunicazione interno ed esterno, attraverso la messa in comune e la valorizzazione delle migliori pratiche e l'adozione di un lessico comune e metodi condivisi;
- **a sviluppare** una informatizzazione diffusa e capillare all'interno della struttura;
- **a costituire** un sistema informativo basato su un'unica banca dati di Ateneo;
- **ad analizzare** sistematicamente i risultati di tutto quanto attiene autovalutazione, valutazione interne ed esterne della ricerca, della formazione e della struttura organizzativa;
- **a sviluppare** e generalizzare un metodo di lavoro che risponda alle criticità attraverso modelli di riferimento condivisi da attuare in maniera diffusa.

L'Università degli Studi di Bari, attraverso la Politica della Qualità, individua

1. la strategia in materia di qualità e la scelta degli standard;
2. l'organizzazione del proprio sistema di assicurazione della qualità;
3. i settori di intervento (ricerca, formazione, terza missione);
4. le strutture coinvolte e le rispettive responsabilità;
5. il ruolo di tutti gli attori coinvolti (docenti, PTA, studenti);
6. gli strumenti da adottare.

In particolare L'Università degli Studi di Bari, attraverso la sua Politica della Qualità, pone

come obiettivo strategico:

- **favorire** la partecipazione attiva e consapevole di tutte le componenti della comunità universitaria intorno ad obiettivi di miglioramento chiari, noti a tutti e condivisi quale premessa indispensabile per restituire l'orgoglio e il piacere di lavorare insieme per una Università al servizio delle generazioni in arrivo;
- **operare** in stretto collegamento con i soggetti pubblici e privati attivi o semplicemente fruitori nel campo della ricerca e dell'alta formazione a livello locale, nazionale ed internazionale aprendosi ad uno scambio ed un confronto continuo con essi. È necessario ricordarsi che il miglioramento delle attività di ricerca e di formazione riguarda non solo l'Ateneo nel suo insieme, ma l'intera società che lo circonda nel comune intento di salvaguardare e promuovere la cultura quale motore fondamentale dello sviluppo e fattore essenziale della qualità della vita.
- **acquisire** la giusta consapevolezza che le risorse umane a tutti i livelli rappresentano l'elemento fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi programmati: esse vanno sensibilizzate nei confronti degli obiettivi della Qualità promuovendo l'attuazione di specifici programmi di formazione e valorizzando i risultati raggiunti.
- **creare** una convergenza di interessi per collocare al centro del comportamento di ognuno la preoccupazione per la qualità, intesa come preoccupazione di far bene il proprio lavoro, evitando le soluzioni rapide e il ripiego sulle vecchie abitudini. Un processo di qualità è

soprattutto un processo di progresso, l'istituzione di un percorso da cui tutti possono trarre beneficio.

come obiettivo operativo/funzionale:

- **privilegiare** i flussi informativi curandone la qualità e l'effettiva circolazione al di là della messa on-line. Occorre, dunque, trovare il modo di raggiungere tutti gli attori con una informazione costante, aggiornata, chiara e completa, per costituire le premesse di un reale coinvolgimento di tutti i soggetti coinvolti e sollecitare l'interazione. Tutti devono sentirsi parte di un processo, sia puntuale che globale, che riguarda in modo sostanziale la vita dell'Università. Questo vale sia per quanto riguarda la comunicazione interna che per quella esterna. Per raggiungere tale obiettivo, serve una digitalizzazione delle informazioni che, oltre a dare risposta alle esigenze di trasparenza e dematerializzazione, dia velocità e disponibilità all'accesso. Occorre ampliare la rete interna con accesso facile e sicuro. Serve una dinamica di interazione sia verticale che orizzontale, che metta in moto un meccanismo sinergico al servizio di una comunicazione autentica e rapida tra tutti gli attori del sistema.
- **dotarsi** di sistema organizzativo efficiente e orientare l'attività amministrativa, finanziaria e contabile ai compiti scientifici e formativi dell'Ateneo facilitando il raggiungimento dei relativi obiettivi;
- **acquisire**, come metodologia di lavoro, un approccio per processi, dove ad ogni attore coinvolto devono essere proposti obiettivi chiari e raggiungibili a breve, medio e lungo termine, con le ricadute attese, anch'esse, a breve, media e lunga scadenza, affinché possa, con fiducia, fare i dovuti sforzi per mettere in moto i meccanismi di miglioramento della qualità.

AMBITI DI APPLICAZIONE ED OBIETTIVI DI BREVE TERMINE

FORMAZIONE: l'Università

- sostiene i processi virtuosi messi in atto dall'esterno con le Schede del Riesame e la Sua-CdS dando continuità all'azione congiunta tra il Presidio e le figure responsabili all'interno del CdS/Classe/Interclasse (Coordinatori di CdS, gruppo responsabile dell'AQ nel CdS/Classe/Interclasse) e del Dipartimento (Direttore, manager didattico, Commissione Paritetica) nonché delle eventuali strutture di raccordo;
- punta a rafforzare la consapevolezza della necessità dell'autovalutazione come metodo di lavoro e, di conseguenza, le trasformazioni o cambiamenti da apportare all'offerta formativa, alla didattica erogata ed ai servizi ad essa collegati;
- ribadisce, per tutto il "terzo livello" e la formazione post-laurea, il carattere indispensabile dell'autovalutazione quale elemento informatore in questa fase di trasformazione normativa;

RICERCA: l'Università

- valorizza la libertà della ricerca e la specificità degli ambiti di applicazione, nonché delle loro metodologie,
- dota il ricercatore dei mezzi indispensabili allo svolgimento della propria attività in termini finanziari e strutturali
- favorisce la mobilità dei ricercatori
- sviluppa i processi di autovalutazione nell'ambito della ricerca

- considera l'interdisciplinarietà asse privilegiato per lo sviluppo della ricerca, e a tal fine favorisce la diffusione e la conoscenza all'interno della comunità universitaria barese delle ricerche e delle convenzioni in corso

Gli Organi di Governo, dovranno avviare una riflessione più generale non solo in materia di finanziamenti, ma anche di scelte strategiche.

In particolare, l'Università dovrà saper cogliere le opportunità offerte dai programmi regionali, nazionali ed europei. Per quanto riguarda questi ultimi l'Università deve sapersi organizzare per l'apertura nel 2014 dell'ERA (European Research Area) che intende sviluppare un unico spazio per sapere, ricerca e innovazione, nonché l'avvio del programma "Horizon 2020 Italia"²³, che punta a colmare il ritardo accumulato dal vecchio continente in termini di ricerca e di sviluppo.

Accanto ad un servizio di Ateneo per la Ricerca adeguatamente munito dell'organico e delle competenze necessarie, occorre individuare in ciascuna struttura dipartimentale la figura del Manager della Ricerca allo scopo di:

- fornire ai ricercatori il supporto tecnico-amministrativo necessario alla presentazione e alla gestione dei progetti e delle attività connesse;
- garantire un collegamento efficiente con il servizio di Ateneo e il flusso informativo sulle opportunità offerte sia dal territorio sia dalla comunità nazionale ed internazionale.

SERVIZI AMMINISTRATIVI: Un Sistema di Qualità deve prevedere un interfacciamento costante, agile ed efficace tra Organi di Governo, Dipartimenti e Amministrazione (intesa in tutte le sue articolazioni e collocazioni). Nei processi che coinvolgono questi attori, occorre avviare sistematici percorsi di riesame dei singoli processi al fine di individuare punti di forza e di criticità. Tale riesame deve contribuire al miglioramento ottimizzando ruoli e funzioni rispetto agli obiettivi.

2.2 STRATEGIE, OBIETTIVI E SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

La Politica della Qualità di Ateneo, si traduce in strategie, obiettivi e risultati misurabili, che si basano sul ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act), modello di miglioramento continuo della qualità dei processi.



Assicurazione della Qualità significa migliorare continuamente le proprie prestazioni, attraverso una attenta pianificazione, l'attuazione di quanto pianificato, con attività costanti di monitoraggio e di riesame di quanto attuato, ed interventi specifici in caso di criticità rilevate. Per costruire un Sistema di Assicurazione della Qualità, occorre avere la chiarezza delle proprie politiche, enunciarle nella politica della qualità e renderle operative declinandole in obiettivi strategici ed operativi per la

²³ Quattro linee di intervento sono state individuate: favorire l'incontro tra la domanda di ricerca e innovazione espressa dai cittadini, con l'offerta da parte di università e imprese; mettere a punto un metodo di programmazione in grado di incrementare l'efficacia e l'efficienza degli investimenti su ricerca e innovazione; aumentare l'attrattività del sistema per una maggiore mobilità dei ricercatori in entrata ed in uscita; intercettare quote crescenti di risorse europee. Il ruolo di promotore che viene attribuito a scuole e università fornisce una occasione da privilegiare con tutti i mezzi. Non sfugge che l'ampio dibattito lanciato nel Paese (11 ottobre-16 novembre 2012) ha suscitato non poca attesa non solo tra i possibili attori ma anche tra cittadini che pretendono una rendicontabilità sociale anche degli investimenti in materia di ricerca ed innovazione.

qualità.

L'Università degli Studi di Bari opera in coerenza con il sistema AVA (autovalutazione, valutazione periodica e accreditamento), sistema integrato in cui l'elemento portante è l'assicurazione della qualità articolato in:

- un sistema di valutazione interna;
- un sistema di valutazione esterna;
- un sistema di accreditamento delle sedi e dei corsi di studio.

L'Università degli Studi di Bari costruisce il suo Sistema di Assicurazione della Qualità attraverso la costituzione di una Presidio della Qualità di Ateneo i cui compiti sono:

1. la traduzione in obiettivi, processi e procedure della Politica della qualità;
2. il monitoraggio dei processi e delle azioni adeguate a raggiungere gli obiettivi;
3. la verifica del raggiungimento degli obiettivi e la diffusione dei risultati, nonché il loro uso per il riesame;
4. il coinvolgimento di tutto il personale docente e tecnico-amministrativo in un processo dinamico finalizzato al miglioramento continuo.

L'Università degli Studi di Bari per individuare, definire e costruire i processi per l'Assicurazione della Qualità ritiene necessario:

1. stabilire, con chiarezza e trasparenza, finalità e obiettivi "ascoltando e coinvolgendo i portatori di interessi", attivando canali diversificati di comunicazione per stimolare una partecipazione proattiva (sito web, email dedicata, sistema di registrazione FAQ da progettare, feedback mirati);
2. esplicitare i criteri decisionali che devono essere applicati in modo coerente. Tali criteri si ispirano a dimensioni della qualità, ovvero aspetti che impattano sulla percezione della qualità del servizio da parte dell'utente. L'Università degli Studi di Bari individua nell'accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia le dimensioni della qualità su cui calcolare i propri standard, ovvero i livelli di qualità da erogare.

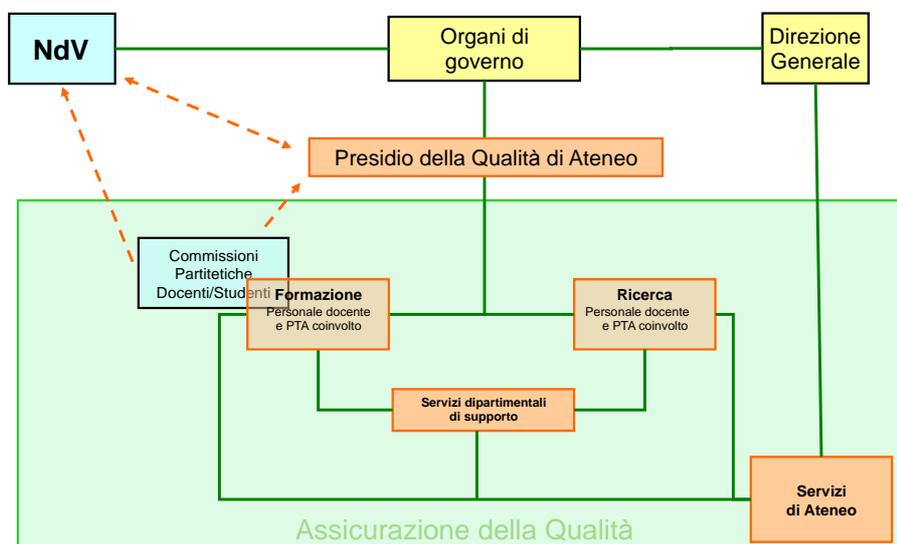
In particolare, focalizzando l'attenzione sull'utente universitario in tutte le sue accezioni:

- i servizi devono essere accessibili, ovvero ci devono essere informazioni disponibili e diffuse che facilitano l'accesso e la reale fruizione del servizio (accessibilità fisica e accessibilità multicanale);
- i servizi devono essere tempestivi, ovvero si deve tener conto del tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione;
- i servizi devono essere trasparenti, ovvero le procedure per l'erogazione devono essere conosciute, pubblicizzate e condivise;
- i servizi devono essere efficaci, ovvero devono rispondere a ciò che il richiedente si aspetta, e quindi devono essere affidabile, deve essere coerente con quanto programmato o dichiarato. Sono in realtà standard di qualità che l'Università degli Studi di Bari adotta e di cui assicura il rispetto;

3. adeguare le procedure alle finalità e agli obiettivi per essi stabiliti.

2.3 SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ, PRESIDIO E ATTORI COINVOLTI

Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo



Il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) assume un ruolo centrale nel Sistema di Assicurazione della Qualità e in particolare nelle seguenti attività:

1. Organizzazione e verifica dell'aggiornamento delle informazioni contenute nelle SUA-CdS di ciascun Corso di Studio dell'Ateneo;
2. Organizzazione e verifica dello svolgimento delle procedure di AQ per le attività didattiche-Rapporto del Riesame;
3. Organizzazione e verifica dell'attività del Riesame dei Corsi di Studio;
4. Organizzazione e verifica dei flussi informativi da e per il Nucleo di Valutazione e le Commissioni Paritetiche docenti-studenti;
5. Valutazione dell'efficacia degli interventi di miglioramento e delle loro effettive conseguenze (CdS);
6. Organizzazione e verifica dell'aggiornamento delle informazioni contenute nelle SUA-RD di ciascun Dipartimento dell'Ateneo;
7. Organizzazione e verifica dello svolgimento delle procedure di AQ per le attività di ricerca e di terza missione, includendo il monitoraggio degli indicatori relativi alla Valutazione periodica;
8. Organizzazione e verifica dei flussi informativi da e per il Nucleo di Valutazione.
9. Valutazione dell'efficacia degli interventi di miglioramento e delle loro effettive conseguenze sulla ricerca e sulle attività di terza missione.

Il PQA supporta gli attori coinvolti nei processi di AQ attraverso la stesura di linee di indirizzo e note procedurali, la raccolta di dati, il sostegno alla compilazione di rapporti e schede al fine di facilitare lo svolgimento degli adempimenti sulla base di criteri di omogeneità e diffondere la cultura della qualità.

Considerata l'importanza dei processi di comunicazione-informazione in generale e nell'Assicurazione della Qualità in particolare, il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) prevede, inoltre, di pubblicare e diffondere sistematicamente informazioni, aggiornate, imparziali e oggettive, di carattere quantitativo e qualitativo e di garantirne la diffusione.

Ai fini della definizione e gestione dell'Assicurazione della Qualità, il Presidio della Qualità di Ateneo provvede a individuare, nelle varie fasi del Sistema di Assicurazione della Qualità, attori, ruoli e relazioni.

IL SISTEMA DI ASSICURAZIONE DI QUALITÀ		
ATTORI COINVOLTI	ATTIVITÀ	Relazioni con Altri Attori
Organi di Governo Rettore SA CdA	Definiscono la Politica della Qualità di Ateneo	
Direzione Generale	È responsabile della gestione e organizzazione dei servizi, delle risorse strumentali e del personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo, nonché della gestione amministrativa del personale docente.	Organi di Governo Nucleo Di Valutazione
Nucleo Di Valutazione (NdV)	Sulla base degli indicatori fissati dal Ministero svolge funzioni di valutazione del funzionamento del Sistema di AQ di Ateneo	Organi di Governo Presidio della Qualità di Ateneo

<p>Presidio della Qualità di Ateneo (PQA)</p>	<p>Polo centrale</p> <p>-----</p> <p>Presidi di Macro Area</p>	<p>Progetta e cura l'implementazione del Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo</p> <p>Sovraintende all'attuazione della Politica della Qualità</p> <p>-----</p> <p>Agevolano il flusso informativo bidirezionale tra PQA e i soggetti coinvolti nella macro area, garantendo sostegno all'attuazione dell'AQ. Fungono da raccordo fra il Presidio di Qualità di Ateneo, con i soggetti coinvolti nella macro area monitorando le attività di AQ</p>	<p>NdV Organi di Governo Presidi di Macro Aree Dipartimenti Commissioni paritetiche CdS Servizi Amministrativi di Ateneo</p> <p>-----</p> <p>PQA Dipartimenti Commissioni Paritetiche CdS</p>
<p>Dipartimenti</p>		<p>Realizzano le attività finalizzate all'AQ e assicurano l'implementazione del Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo per quanto di competenza</p>	<p>PQA Scuole/Facoltà Commissioni Paritetiche CdS</p>
<p>Scuole/Facoltà</p>		<p>Realizzano le attività finalizzate all'AQ e assicurano l'implementazione del Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo per quanto di competenza</p>	<p>PQA Dipartimenti Commissioni Paritetiche CdS</p>
<p>CdS</p>		<p>Realizzano le attività finalizzate all'AQ per quanto di competenza e assicurano l'implementazione del Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo per quanto di competenza</p>	<p>PQA Dipartimenti Scuole/Facoltà Commissioni Paritetiche</p>
<p>Commissioni Paritetiche</p>		<p>Redigono Relazioni Annuali ²⁴ di valutazione</p> <p>Formulano proposte di miglioramento</p>	<p>NdV PQA Dipartimenti Scuole/Facoltà Cds</p>
<p>Servizi di Ateneo</p>		<p>Realizzano le attività finalizzate</p>	<p>Direzione Generale</p>

²⁴ Cfr. Regolamento didattico di Ateneo artt. 1,13, 15

	all'AQ per quanto di competenza	PQA Dipartimenti Scuole/Facoltà CdS
Servizi Dipartimentali di Supporto	Realizzano le attività finalizzate all'AQ per quanto di competenza	Dipartimenti Scuole/Facoltà CdS

3. ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ E PROCESSI

L'Università degli Studi di Bari attraverso il Presidio della Qualità individua, definisce e fornisce modalità di attuazione della Politica della Qualità e dei suoi obiettivi, attraverso processi e procedure che consentono a tutti gli attori coinvolti di avere riferimenti precisi per la sua realizzazione.

Nel dettaglio è necessario monitorare:

- lo stato di realizzazione della Politica della Qualità,
- come l'Ateneo utilizza le sue risorse in connessione alle sue performance,
- se e come il sistema di AQ sia effettivamente applicato ed efficacemente in funzione.

L'approccio per processi (ovvero l'insieme strutturato di attività e di informazioni correlati o interagenti tra loro e dipendenti uno dall'altro, finalizzati al raggiungimento di un risultato stabilito) è alla base del Sistema di Assicurazione della Qualità.

Considerando che un processo si compone di una serie di attività relazionate una all'altra, organizzate e orientate verso uno scopo comune, l'Ateneo intende "gestire" tutte le attività come un insieme correlato o interagente che trasforma elementi in ingresso in elementi in uscita. Il processo crea "valore aggiunto" attraverso l'utilizzo di conoscenze, competenze, strumenti, tecniche e sistemi per pianificare, definire, visualizzare, misurare, controllare, raccogliere dati e per migliorare il suo operato. L'Università degli Studi di Bari si prefigge in tal modo di soddisfare i requisiti della qualità stabiliti a monte, tradotti in obiettivi strategici ed operativi.

Per Assicurare la Qualità l'Università degli Studi di Bari attraverso il Presidio e facendo proprio il modello PDCA, costruisce i suoi processi:

- individuando e definendo gli obiettivi per la qualità da raggiungere,
- individuando e definendo azioni adeguate per raggiungerli,
- individuando e definendo azioni adeguate per verificare sistematicamente il loro raggiungimento (riesame).

L'Università degli Studi di Bari identifica quali processi chiave per l'Assicurazione della Qualità i processi relativi agli ambiti oggetto di normativa ANVUR, ovvero i processi che riguardano le Attività Formative, la Ricerca, i Servizi di supporto alla Formazione ed alla Ricerca.



L'Università degli Studi di Bari procederà alla descrizione puntuale e formale dei processi e alla redazione delle procedure correlate al termine di questa fase di prima applicazione, per consentire l'opportuna sedimentazione di attività articolate e complesse che risentono del carattere sperimentale.

I processi conterranno:

- oggetto e scopo del processo;
- riferimenti normativi;
- descrizione del processo (con indicazione di attività e responsabilità)
- modalità di verifica, riesame e miglioramento del processo.

L'Università degli Studi di Bari attraverso il Presidio della Qualità effettuerà periodiche revisioni dell'intero Sistema di Assicurazione della Qualità in modo da garantirne un miglioramento continuo e duraturo. Verifiche, riesami e azioni di miglioramento saranno effettuate attraverso sistematiche riunioni, documentazione pertinente e feedback mirati.