

# Organizzazione della gestione della didattica e degli adempimenti AVA

Presidio Qualità Ateneo - Università di Ferrara

Università degli Studi della Basilicata  
30 settembre 2013

- Composizione e attività del Presidio Qualità di Ateneo (PQA)
- Funzioni dell'Ufficio Sistema Qualità di Ateneo
- Struttura di supporto al PQA
- L'avvio del sistema AVA coordinato dal PQA: criticità riscontrate
- Proposta di riorganizzazione della gestione della didattica alla luce degli adempimenti AVA

Il CdA ha stabilito che avesse una struttura snella, in grado di operare con estrema rapidità ed efficacia.

Composizione:

- Un docente (Piero Olivo)
- Un amministrativo (Maja Feldt), Responsabile della Ripartizione Management Didattico
- Un amministrativo (Simona Tosi), Responsabile dell'Ufficio Sistema Qualità di Ateneo

Punto di forza: elevato grado di operatività anche grazie alla struttura amministrativa di supporto al PQ (la rete dei MD)

Punto di debolezza: mandato politico troppo debole

Attività principali svolte dal PQA nella prima parte del 2013:

- predisposizione del primo Rapporto di Riesame Annuale (RdR), raccolta e sistematizzazione delle informazioni necessarie provenienti dagli uffici centrali di Ateneo, analisi di tutti i RdR redatti
- determinazione della didattica erogata ai fini dell'accREDITamento della sede
- continua opera di formazione e di chiarimento sull'interpretazione del DM 47/2013
- supporto ai corsi di studio per la compilazione della SUA-CdS ai fini dell'accREDITamento dei CdS

Modalità organizzative e comunicative in relazione alle funzioni istituzionali:

- predisposizione di un sito di Ateneo dedicato all'Assicurazione della Qualità (<http://www.unife.it/studenti/assicurazione-qualita>)
- attivazione di un indirizzo di posta elettronica specifico (ava@unife.it), che consente agli interlocutori di comunicare con il PQA
- predisposizione di una cartella condivisa (google drive) che permette l'archiviazione e la gestione delle registrazioni utili a monitorare le comunicazioni inviate e i riscontri ricevuti. L'accesso alla cartella condivisa è stato esteso anche alla parte amministrativa di supporto al NVA
- mappatura dei diagrammi di flusso relativi alla redazione del RdR e della compilazione della SUA-CdS

- L'ufficio afferisce alla Ripartizione Audit Interno
- Al momento l'ufficio è costituito da un'unica unità di personale ma è previsto un rafforzamento di un'ulteriore unità
- Oltre a essere membro del PQA, la responsabile dell'ufficio coordina le attività per il mantenimento del sistema di gestione qualità certificato UNI EN ISO 9001 che coinvolge tutti gli uffici che si occupano di servizi agli studenti.
- <http://www.unife.it/ateneo/uffici/ripartizioni-audit-interno/unita-qualita/>
- la certificazione Qualità del servizio Management Didattico ha formalizzato tutti i processi gestionali nell'ambito dell'organizzazione dei corsi di studio:  
<http://www.unife.it/md/qualita>

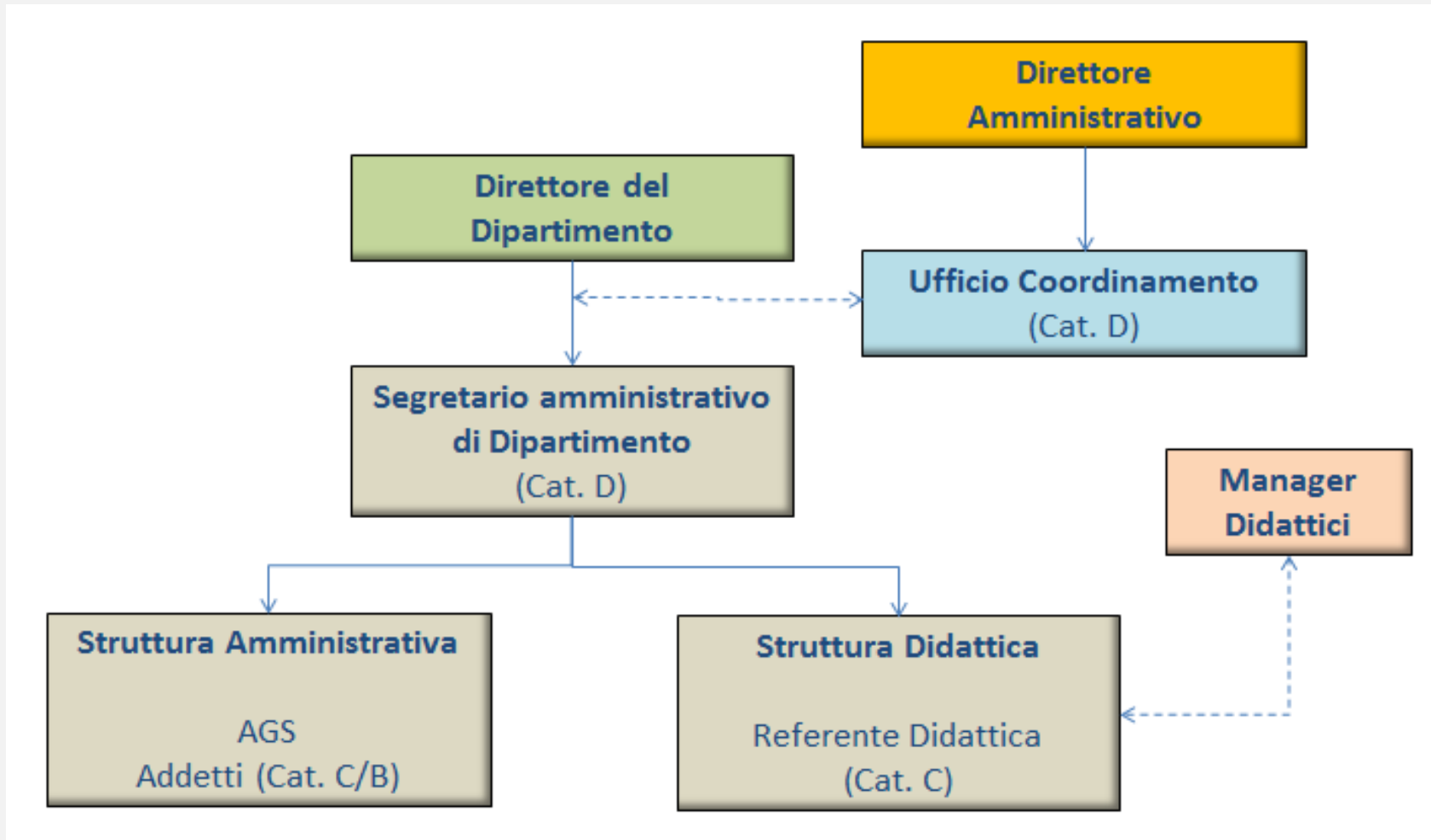
# Struttura di supporto amministrativo al PQA

- I Manager Didattici costituiscono una rete organizzativa per la didattica garantendo un supporto amministrativo molto efficiente al PQA
- La rete è coordinata a livello centrale da uno dei membri del PQA
- Ruolo all'interno del sistema di Assicurazione della Qualità dei CdS:
  - facilitatori del percorso formativo dello studente
  - evidenziano eventuali criticità al responsabile del CdS proponendo possibili soluzioni al fine di assicurare il miglioramento continuo della qualità dell'organizzazione e dei servizi del corso di studio
  - partecipano attivamente alle attività di supporto all'autovalutazione dei corsi di studio e alla raccolta dei dati per il monitoraggio della qualità di erogazione della didattica e dei servizi connessi
  - sono membri effettivi dei Gruppi di Riesame

*Il PQA ha messo in atto un forte coordinamento per tutto il processo AVA ma la maggior parte del lavoro, a livello di corso di studio, è stata svolta dai MD, in quanto la struttura amministrativa dei Dipartimenti era appena stata implementata.*

# Struttura amministrativa dei Dipartimenti

Il coordinamento centrale dei Manager Didattici è rimasto anche a seguito della riorganizzazione e nonostante la decentralizzazione di molte attività nei Dipartimenti creando una dicotomia nella struttura organizzativa.





I Gruppi di Autovalutazione sono stati trasformati in Gruppi di Riesame con la seguente composizione:

- il coordinatore del corso di studio (responsabile)
- un docente del corso di studio (referente operativo)
- il Manager Didattico di riferimento
- uno studente
- un rappresentante del mondo del lavoro

con il compito di redigere ogni anno il Rapporto di Riesame.

Il Gruppo di Riesame viene nominato dal consiglio del corso di studio, come avveniva con i Gruppi di Autovalutazione costituiti nell'ambito del progetto CampusOne e, successivamente, del progetto Qualità di Ateneo.

Grazie all'esperienza acquisita nel corso degli anni precedenti, la stesura dei Rapporti del Riesame non ha comportato particolari problemi, se non per le tempistiche molto strette.

Sulla base dei Rapporti del Riesame completati a marzo 2013, sono stati introdotti alcuni miglioramenti nel modello del Rapporto del Riesame per il prossimo a.a.

Il PQA ha predisposto una scaletta temporale relativa alla programmazione didattica e alla redazione del prossimo Rapporto di Riesame.

## Motivazioni:

Esperienza maturata nel periodo gennaio – maggio 2013



analisi degli errori e delle criticità



nuova organizzazione della gestione della didattica con i seguenti obiettivi:

- Lavorare meglio, con più calma e più serenità
- Ridurre il carico burocratico, semplificando e razionalizzando
- Maggiore chiarezza sui ruoli e sulle responsabilità

## Tante (troppe!) novità

- Riorganizzazione: dalle Facoltà ai Dipartimenti
- Rapporto del Riesame (nuovo format, novità per alcuni CdS dell'area medica)
- Determinazione del monte ore di didattica erogata
- Compilazione SUA-CdS

## Troppo poco tempo a disposizione

- Un mese per analizzare l'offerta di formazione e ridurre il numero di ore di attività didattica
- 15 giorni per inserire l'offerta di formazione su UGOV e selezionare la didattica erogata
- Poche settimane per completare le varie sezioni della SUA-CdS
- Poco tempo a disposizione delle Segreterie studenti per eseguire i controlli



## Troppe attività da gestire contemporaneamente

- Sovraccarico di lavoro dovuto a molteplici attività, tutte con priorità molto alta

## Mancanza di informazioni sullo stato di partenza

- In molti casi si è lavorato senza sapere come reperire e organizzare le informazioni richieste
- Modello SUA-CdS disponibile meno di 2 mesi prima della 1° scadenza per la sua compilazione
- Monte ore di didattica erogata nel 12-13

## Poca chiarezza su chi deve deliberare che cosa

- CdS?
- Dipartimento?
- Organi accademici?
- Quando?
- Le cose già deliberate devono essere rideliberate a fronte di modifiche effettuate oppure no?



## Poca chiarezza su chi fa cosa

- Riorganizzazione delle strutture didattiche: organizzazione e responsabilità nuove
- Troppe attività non previste finite in capo al PQA (che si deve occupare della sezione Qualità e non della sezione Amministrazione della SUA-CdS)
- Ruolo e interazione tra PQA – NVA (non chiaro neppure a livello nazionale)
- Ruolo e interazione tra PQA e Ripartizione Segreterie e Servizi agli Studenti (soprattutto con l'Unità Offerta Formativa e Supporto alla didattica che gestisce l'offerta formativa dell'Ateneo e le banche dati ministeriali)

- Esperienza pluriennale di autovalutazione dei Corsi di Studio (costituzione dei GAV, redazione RAV, nomina Comitato di indirizzo, monitoraggio continuo dell'andamento del corso di studio,...)
- Modello di Rapporto di Riesame già predisposto
- DWH che consente di rilevare i dati relativi all'andamento dei corsi di studio in base agli indicatori della didattica definiti dall'Ateneo
- Docenti operativi che facevano parte degli ex GAV che hanno potuto coordinare il lavoro dei GdR in modo efficace
- Supporto amministrativo qualificato

- Individuazione dei vari processi relativi all'organizzazione della gestione della didattica
- Definizione delle tempistiche corrette (molti processi richiedono che altri processi si siano già conclusi)
- Definizione chiara dei compiti e delle responsabilità (fondamentale per la gestione in qualità)
- Separazione della fase di progettazione dell'offerta di formazione da quella operativa della sua gestione
- Migliore organizzazione dei processi per avere più tempo a disposizione per il loro completamento

- Riduzione (quasi azzeramento!) del tempo necessario per ottenere i dati statistici richiesti (RdR, SUA-CdS):
- [dwunife.cineca.it/Microstrategy/asp/](http://dwunife.cineca.it/Microstrategy/asp/)
- Riduzione del carico burocratico
- Permettere ai docenti con responsabilità di progettazione dei CdS di dedicare tempo alla sostanza (programmazione CdS, analisi delle criticità emerse, miglioramento...) e non agli atti formali

# Obiettivi della proposta dello scadenziario

- Lavorare in modo più organizzato e con maggiore serenità
- Progettare e gestire la didattica nell'ottica di "tutto ciò che non è espressamente vietato dalla legge è permesso" e non viceversa
- Rimuovere molte (troppe) incrostazioni legate alla prassi consolidata e che non hanno più ragione di essere: le novità introdotte dal sistema AVA non richiedono solamente un maggior carico gestionale, ma spingono anche ad una revisione dei processi attuali

## Tre macro processi:

1. Redazione del Rapporto di Riesame annuale (e ciclico a partire dall'anno accademico 2016/17)
2. Predisposizione dell'offerta di formazione annuale a livello di corso di studio e a livello di Ateneo
3. Gestione operativa e monitoraggio del corso di studio per l'anno accademico di riferimento

Per ogni attività sono stati indicati:

- la scadenza
- la descrizione
- il responsabile
- l'ufficio amministrativo di riferimento
- gli organi deliberanti
- l'atto amministrativo

Scadenza	Attività	Responsabile Attività	Uff. amm. di riferimento	Organi deliberanti	Atto amministrativo
31/7	Congelamento e predisposizione dati in DWH per il RdR (parti A1b e A2b)	Responsabile RSI	UAS		
31/7	Verifica da parte delle Segreterie e comunicazione all'Ufficio Organi Collegiali Studenti, degli studenti membri delle CPDS che si sono laureati	Responsabile RSSS	Segreterie Studenti		
31/7	Eventuali variazioni della composizione della Commissione Paritetica Docenti – Studenti (e comunicazione all'Ufficio Organi Collegiali per la formalizzazione con Decreto Rettorale per la composizione)	Responsabile CPDS	SAD	Cdip Consiglio degli Studenti	Delibera
30/9	Eventuali variazioni della composizione del GdR (e comunicazione al PQ)	Coordinatore CdS	SAD	CCdS	Delibera
30/11	Redazione del RdR (e invio alla CPDS e al PQ)	Coordinatore CdS	SAD		
20/12	Redazione della Relazione della CPDS (e invio ai singoli GdR, al PQ e al NVA), contenente l'analisi dei RdR, dei risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti e di eventuali criticità dei CdS del Dipartimento di riferimento	Responsabile CPDS	SAD		Verbale CPDS

- Dati congelati al 31.7 (non più dati che cambiano a seconda del giorno di estrapolazione dei dati)
- Piccoli perfezionamenti al modulo per il RdR rispetto al 12/13 (per migliorarlo secondo quanto emerso nel 2013):  
<http://www.unife.it/ateneo/valutazioneCDL/organizzazione/riesame-anno-accademico-2012-2013>
- Dati statistici disponibili in maniera ordinata con un minore numero di operazioni
- Analisi del RdR da parte della Commissione Paritetica (CP)
- Approvazione da parte del CdS (e in seguito del Dipartimento) solo dopo l'analisi dei commenti della CP e del PQA



- Il RdR deve essere caricato su sito MIUR entro il 31.1.14
- La CP deve presentare la sua relazione entro il 31.12.13



- Predisposizione del RdR entro il 30.11.13
- Assimilazione dei commenti della CP e del PQA; approvazione del RdR da parte del Consiglio di CdS e del Consiglio di Dipartimento entro il 25.1.14

La predisposizione dell'offerta di formazione è stata divisa in 4 fasi:

## 1) Formulazione dell'offerta di formazione di Ateneo

- quali corsi attivare/istituire/sopprimere; modifiche RAD
- sostenibilità (docenti di riferimento)
- numero programmato (nazionale e locale)
- corsi interateneo o internazionali

Scadenza 30.11.13 (entro la stessa data vanno indicati anche i nominativi dei docenti di riferimento)

Delibere del Consiglio di Dipartimento

## 2) Approvazione dell'offerta di formazione

- Approvazione nuovi CdS/soppressione CdS
- Parere modifiche RAD
- Approvazione numero studenti per corsi a programmazione locale
- Congelamento docenti di riferimento
- Approvazione OF di Ateneo (elenco dei corsi di studio)

Scadenza 31.1.14

Delibera degli Organi Accademici

## 3) Predisposizione del percorso formativo di ogni singolo CdS

- Proposta di didattica programmata
- Proposta della didattica erogata (n. ore per insegnamento, titolarità, contratti, comunanze, docenti altri Dipartimenti)
- Descrizione del percorso di formazione (quadro B1a SUA-CdS)
- Sezione A della SUA-CdS (Obiettivi della formazione)

Scadenza 28.2.14

Delibera del Consiglio di Corso di Studio



# Predisposizione offerta di formazione – fase 3

- Richiesta di finanziamento per docenza a contratto

Scadenza 28.2.14

Richiesta del Direttore di Dipartimento



# Predisposizione offerta di formazione – fase 3

- Congelamento della didattica erogata di Ateneo (parametro DID)
- Assegnazione fondi per contratti di docenza

Scadenza: sedute di marzo

Delibere degli organi accademici

Sempre a fine marzo:

- le Segreterie studenti hanno verificato il quadro B1a (Descrizione del percorso di formazione) della SUA-CdS
- il PDQ ha verificato la sezione A (Obiettivi della formazione) della SUA-CdS

Se non ci sono problemi sul monte ore di didattica erogata e sui documenti per la SUA-CdS, la fase di predisposizione dell'offerta formativa è conclusa.

Il Consiglio di CdS non deve più approvare la didattica programmata ed erogata e ha già terminato la progettazione del corso.



## 4) Organizzazione della didattica

- Approvazione del percorso di formazione (Consiglio di Dipartimento)
- Inserimento in UGOV dell'offerta di formazione
- Compilazione quadri SUA-CdS
- Coperture insegnamenti (docenza interna e docenza a contratto)
- Calendario esami e lezioni
- Compilazione Diploma supplement



- Approvazione definitiva della didattica erogata e programmata (comprensiva del quadro B1a e della sezione A della SUA-CdS)
- Affidamento diretto contratti di insegnamento a docenti esterni
- Bando per contratti di insegnamento (almeno 1° semestre)
- Attribuzione insegnamenti a docenti di altri Dipartimenti
- Calendario delle lezioni, sessioni di esame, sedute di laurea

Scadenza: 30.4.14

Delibera del Consiglio di Dipartimento

Nota: il travaso dell'offerta di formazione da UGOV 13-14 a UGOV 14-15 verrà fatto già a ottobre 2013

⇒ anche se l'approvazione definitiva da parte del Dipartimento è prevista entro il 30.4 e il completamento del travaso dell'offerta di formazione e della copertura insegnamenti è previsto per il 30.4, nulla vieta (anzi!) che l'inserimento della didattica programmata, titolarità, coperture,... possa iniziare prima!

Ricapitolando, entro il 30/4:

- La didattica programmata ed erogata è deliberata in modo definitivo
- La Segreteria studenti ha già verificato la sezione B1a della SUA-CdS
- Il PQA ha già verificato la sezione A della SUA-CdS
- I fondi per la docenza a contratto sono già stati assegnati e le procedure per rinnovi/affidamento diretto/bandi sono già state attivate
- I docenti di riferimento sono già stati definiti
- Le coperture per la docenza interna (di altri Dipartimenti) sono già state definite

## Ulteriori adempimenti fase 4 (dopo il 1.5.14)

- Completamento inserimento quadri SUA-CdS con scadenza maggio
- Compilazione Diploma supplement
- Approvazione del quadro B1a e della sezione A della SUA-CdS
- Definizione degli orari delle lezioni del 1° semestre
- Docenza a contratto 2° semestre
- Definizione degli orari delle lezioni del 2° semestre
- Altre scadenza SUA-CdS
- .....

Sono diluiti nel tempo e non dovrebbero presentare criticità.

- I processi operativi di gestione del CdS sono stati mappati per facilitare la compilazione del quadro D3 della sezione D della SUA-CdS (Programmazione dei lavori e scadenze di attuazione delle iniziative)

Scadenza/periodo	Attività	Responsabile Attività
A partire dal 25 gennaio	Realizzazione delle proposte di miglioramento riportate nel Rapporto di Riesame dell'anno precedente	Coordinatore CdS
A partire dal mese di febbraio	Organizzazione test di verifica delle conoscenze iniziali/prova di ammissione	Coordinatore del corso di studio o suo delegato
Febbraio contestualmente con la programmazione didattica	Verifica della corrispondenza tra gli obiettivi formativi del CdS e i programmi dei singoli insegnamenti (Diploma Supplement)	Responsabile del Gruppo di Riesame (in collaborazione con il docente operativo)
Aprile	Verifica dell'adeguatezza delle attrezzature delle aule e dei laboratori in accordo con gli obiettivi di apprendimento stabiliti e con le necessità didattiche degli insegnamenti del CdS	Coordinatore CdS
	Formulazione proposte per nuove richieste in relazione alle eventuali esigenze rilevate da inoltrare al Dipartimento di riferimento per la programmazione di spesa del fondo attrezzature didattiche	
A partire dal mese di giugno	Aggiornamento continuo del sito (voci: "Programmi, insegnamenti, docenti" e "Requisiti di ammissione richiesti", pubblicazione file "Descrizione del percorso di formazione", etc.)	Manager Didattico
31-lug	Pubblicazione degli orari delle lezioni almeno del 1° semestre sul sito del CdS	Manager Didattico
31-lug	Organizzazione corsi di recupero per gli studenti con Obblighi Formativi Aggiuntivi (OFA), contestualmente al calendario delle lezioni	Coordinatore CdS o suo delegato

Il Gruppo di Riesame ha due scadenze importanti:

30.11.13      Predisposizione del Rapporto del Riesame

25.1.14      Assimilazione dei commenti della CP e del PQA in merito al RdR

La Commissione paritetica ha due scadenze importanti:

20.12.13      Relazione annuale

20.3.14      Parere sulla proposta di attività programmata per la verifica della congruità dei crediti con gli obiettivi formativi del CdS

Il Consiglio di Corso di Studio ha due scadenze importanti:

25.1.14          Discussione e approvazione del Rapporto del Riesame

28.2.14          Delibera dell'offerta di formazione (didattica erogata e programmata, modalità di copertura, quadro B1a della SUA-CdS e sezione A della SUA-CdS)



Il Consiglio di Dipartimento ha tre scadenze importanti:

- 30.11.13 Proposta di offerta di formazione 14-15 (senza dettaglio sugli insegnamenti e sul percorso formativo)
- 25.1.14 Approvazione Rapporti di Riesame
- 30.4.14 Approvazione offerta di formazione (percorso formativo, didattica programmata ed erogata, coperture, docenza a contratto,...)

Nel corso dei prossimi mesi ci si dovrà impegnare su due azioni specifiche, che verranno monitorate dal PQA anche ai fini dell'accREDITAMENTO periodico dei CdS:

- Qualità dei contenuti riportati nel Rapporto di Riesame e grado di realizzazione delle azioni di miglioramento previste nel RdR precedente
- Sezione A della SUA-CdS

Il Rapporto di Riesame, se fatto seriamente, è uno strumento di miglioramento straordinario per mettere in evidenza le criticità di un CdS e per verificare se eventuali criticità evidenziate in precedenza sono state risolte.

Il Riesame è il vero e appropriato momento di autovalutazione, in cui si fanno i conti con le proprie promesse e con i propri risultati, e dove di tutto ciò si lascia una precisa traccia scritta.

La sua redazione deve pertanto essere fatta con estrema attenzione e cura, evitando che sia un atto puramente formale da compiere perché richiesto dalla legge.

La discussione del Rapporto di Riesame deve diventare il punto cardine dell'attività di un Consiglio di CdS, insieme alla (ri-)progettazione del Corso stesso, della quale rappresenta un dato di partenza fondamentale.

A differenza di tante delibere formali che un CdS deve approvare per adempiere a meri atti legislativi (e per le quali una seduta telematica dovrebbe essere più che incentivata), l'approvazione del RdR dovrebbe avvenire dopo una sua dettagliata presentazione e discussione in Consiglio.

ANVUR ha più volte ribadito che uno dei punti fondamentali per il conseguimento dell'accREDITAMENTO periodico riguarda la corrispondenza tra:

- la ricognizione della domanda di formazione
- e
- gli obiettivi della formazione
- il percorso di formazione
- i risultati di apprendimento attesi

Il PQA ha operato per rendere più chiara, snella ed efficace tutta la procedura di definizione e gestione della didattica:

- Separazione tra le fasi di progettazione e gestione operativa dell'offerta di formazione
- Individuazione chiara dei ruoli e delle responsabilità
- Definizione delle tempistiche e delle scadenze
- Predisposizione delle attività in modo da permettere a tutti di lavorare in modo più organizzato, più sereno e meno pressante
- Individuazione dei punti fondamentali su cui operare nel corso dei prossimi mesi nell'ambito della qualità

*Grazie per l'attenzione!*