



Presidio della Qualità
dell'Università degli Studi del Sannio
Relazione annuale
2018

A cura del Presidio della Qualità
(Approvata nella seduta del 19/03/2019)

Premessa

Il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) redige usualmente una relazione semestrale in cui fa il punto del lavoro a metà anno, ed una relazione complessiva annuale che ingloba la relazione semestrale. In linea con le altre relazioni annuali, il presente documento contiene una rassegna ragionata delle iniziative portate avanti dal PQA nel corso dell'anno 2018. In aggiunta, questa relazione copre anche il periodo novembre –dicembre 2017 dopo le dimissioni della coordinatrice, prof. Olimpia Meglio, in cui il PQA ha continuato ad operare.

Oltre a raccogliere le principali considerazioni sui risultati raggiunti e sulle criticità presenti, la relazione è l'occasione per delineare il programma di azione per l'anno successivo. A completamento di quanto succintamente descritto in questa relazione sono riportati i link al sito del PQA che contiene i verbali ed i resoconti delle riunioni, le principali comunicazioni, ed i documenti (come le linee guida) redatti nel periodo considerato. La presente relazione si compone di due sezioni:

Sezione 1): analisi del sistema di assicurazione della qualità e proposte;

Sezione 2): azioni intraprese dal PQA nel corso dell'anno.

La prima raccoglie le principali riflessioni sul funzionamento del Sistema della Qualità e costituisce il presupposto per l'azione del PQA nell'anno successivo. La seconda sezione è invece descrittiva dei singoli interventi.

Sezione 1): analisi del sistema di assicurazione della qualità e proposte

Alla fine dell'anno il PQA ha intrapreso una riflessione sul sistema di Qualità di Ateneo, per valorizzare gli aspetti positivi e rivedere quelli che si sono dimostrati più critici. In breve il PQA ritiene che il sistema di qualità dell'Università del Sannio si caratterizza per due peculiarità, probabilmente possibili solo in un Ateneo di dimensioni limitate: a) la “filiera corta”, per cui il Presidio (ed anche, in modo diverso, il Nucleo di Valutazione) possono interloquire direttamente e frequentemente sia con gli organi apicali che con le strutture periferiche; b) la partecipazione diretta nel presidio di referenti di tutti i Dipartimenti (tre) e di personale amministrativo sia dell'area centrale (il dirigente dell'area studenti) che dei Dipartimenti (una delle segretarie amministrative). La possibilità di discutere problemi e soluzioni in interventi diretti nelle sedi istituzionali ha, come naturale controparte, una relativa carenza di documentazione scritta. Il Presidio, anche con il conforto dell'opinione del Nucleo, valuta positivamente queste modalità, ma ritiene che sia necessario anche intervenire sulla parte documentale. L'ambizione è quella di mantenere i benefici di un intervento diretto, senza però rinunciare ai vantaggi di una documentazione che possa consolidare le buone pratiche ed evitare la fluidità, ed a volte l'ambiguità, delle comunicazioni orali. Sarà quindi uno degli obiettivi principali delle attività del 2019 cristallizzare le modalità operative e le pratiche migliori in documenti descrittivi (e, quando è il caso, prescrittivi).

Il PQA ha rilevato che una parte sostanziale della governance di questo Ateneo – ma non si tratta probabilmente di un caso anomalo nel panorama delle università italiane – è costituita dal sistema delle deleghe del Rettore.

Sezione 2): azioni intraprese dal PQA nel corso dell'anno.

Le principali questioni che il PQA ha dovuto affrontare si possono elencare come segue:

- 1) Composizione del Presidio. Il Presidio ha dovuto affrontare le dimissioni (per motivi personali) della coordinatrice il 31/10/2017. Il Presidio si è riunito immediatamente ed ha deciso, in accordo con il Rettore, di affrontare l'emergenza stabilendo che il decano assumeva le funzioni normalmente assolte dal

coordinatore. In questo modo è stato possibile garantire la continuità del servizio, e tutti i membri si sono adoperati per evitare che si creassero vacanze decisionali. Inoltre la struttura amministrativa (Dott.ssa Francesca Lombardi e la signora Paola De Nigris) ha garantito la completa continuità del supporto alle strutture investite dai processi di assicurazione della qualità, e quindi non si sono avute interruzioni significative dei servizi offerti dal PQA. Ad ulteriore garanzia di sostanziale continuità dell'azione del Presidio il Rettore ha nominato il decano quale coordinatore del PQA per lo scorcio di attività (fino al 31/10/2019). Con l'insediamento del PQA nella sua nuova composizione, ovvero in cui il decano ha assunto le funzioni di coordinatore ed un nuovo membro, la prof. Pappalardo è stata nominata come componente per completare la composizione prevista dal regolamento. Infine, a partire da Settembre 2018 la componente amministrativa è stata riformulata con le dimissioni dei componenti (dott. Francesca Lombardi e Sig.ra Paola De Nigris) e le nomine dei dottori Marianna Marsullo (segretaria amministrativa del DEMM) e del dott. Antonio Scianguetta (dirigente area studenti). A distanza, si può affermare che nella transizione dopo le dimissioni della coordinatrice non vi sono stati problemi fondamentali di soluzione di continuità delle attività, anche se si è verificato un rallentamento delle attività dovuto alla perdita di competenze. Lo stesso discorso vale per la riformulazione della componente amministrativa, grazie al fatto che la dottoressa Lombardi continua ad offrire supporto amministrativo (per le sue funzioni di ufficio) e la sig.ra De Nigris, facendo parte dell'area di cui il subentrante membro, dott. Scianguetta, e dirigente, ha continuato a fornire un supporto essenziale per lo svolgimento delle attività del Presidio. In definitiva, a parte la lamentata perdita del prezioso contributo della professoressa Meglio (la coordinatrice del primo anno di attività del PQ, si è avuto in sostanza un allargamento delle competenze e dei contributi che alla lunga sta giovando alle attività di assicurazione della qualità. Inoltre, l'esperienza maturata con i cambiamenti di composizione in corso d'opera è anche stata raccolta in un breve allegato sui suggerimenti, anche per gli altri organi ed organismi, che dovessero andare incontro ad una variazione improvvisa dello stesso tipo.

- 2) Riorganizzazione del modello di funzionamento del Presidio. Nel corso dell'anno, anche per i cambiamenti di composizione, il PQA ha riesaminato l'impostazione dell'azione di assicurazioni della qualità per lo scorcio di durata in carica, decidendo di non alterare l'impostazione di fondo, ma solo di adattare le modalità operative, soprattutto per adeguarle alle esigenze del processo di accreditamento e per le novità già identificate nella prima relazione annuale (piattaforma DIDATTICA U-GOV, migrazione al sistema ESSE3, revisione della pianta organica e della struttura organizzativa). Inoltre il sistema di assicurazione della qualità di Ateneo è stato integrato con la nomina del delegato del Rettore per la Qualità, il prof. Matteo Savino. Come tutti i cambiamenti strutturali, anche questo ha richiesto un periodo di adattamento. In una prima fase il PQA ha semplicemente allargato la partecipazione alle riunioni al prof. Savino, ma poi si è ritenuto più efficace passare ad un approccio indiretto in modo da mantenere l'agilità delle riunioni del PQA. Al momento il delegato interagisce soprattutto attraverso contatti individuali (in primo luogo con il coordinatore) e la partecipazione ai tavoli di lavoro sull'accREDITAMENTO previsti dal progetto di Ateneo. Per rendere più efficace l'attività del Presidio, che si sta necessariamente intensificando in vista delle procedure idi accREDITAMENTO, sono stati apportati diversi cambiamenti. I più rilevanti sono: a) La decisione di dare agli incontri del Presidio cadenza settimanale, con orario e sede fissa (concessa dal Direttore Generale presso la sede dell'amministrazione), il martedì mattina, in modo che il PQA possa costituire un riferimento per tutti gli attori della qualità, che sanno come poter interagire con i membri del PQA. Per non appesantire il carico formale non tutti gli incontri settimanali costituiscono riunione formale del Presidio, anche se si è tenuto comunque un resoconto delle attività settimanali. Inoltre si è deciso che i membri del PQA si specializzino su alcune attività, evitando che tutte le incombenze ricadano su di tutti indistintamente. La suddivisione dei compiti, che in Atenei più grandi è stata spesso formalizzata con la nomina di Coordinatori di PQ o prorettori tematici, in un Ateneo dalle dimensioni contenute si limita ad un incarico interno al PQ, non vincolante, che serve ad identificare nel singolo componente del PQ la specifica designazione "Tematica" di cui è stato investito e di cui è referente;

- 3) Accreditamento periodico. Nel periodo considerato è iniziato il processo di accreditamento dell'Ateneo. Per pregressa decisione del PQA e degli organi di governo dell'Ateneo il processo ha avuto inizio con le giornate di formazione sull'accREDITamento che si sono tenute il 15 e 16 novembre 2017. La fase preparatoria è giunta a maturazione con l'incontro presso la sede dell'ANVUR del 9/5 in cui si è concordata la visita in loco per il 7-11/10/2019. Il processo di accREDITamento è stato analizzato quindi a fondo per comprenderne le implicazioni, e per formalizzare i passi necessari il PQA ha promosso la stesura di un progetto di Ateneo. In questo ambito sono state anche previste delle "simulazioni" di Visite in loco delle CEV, da armonizzarsi anche con le audizioni dei Corsi di Studio pianificate dal Nucleo di Valutazione (ottobre).
- 4) Rivisitazione continua dei documenti sulla qualità. Questa revisione non è uno stravolgimento dei principi già stabiliti, ma rappresenta il necessario continuo aggiornamento delle modalità operative alla luce dell'esperienza che il PQ e gli organi di Ateneo maturano.
- 5) Monitoraggio delle procedure obbligatorie. Nel periodo considerato si sono svolti gli adempimenti relativi alla compilazione delle schede SUA, incluse le modifiche volontarie di ordinamento. Il PQA ha emanato come da regolamento e prassi le scadenze interne prescrittive, oltre ad effettuare l'ordinario monitoraggio di tutto il processo. Il Presidio ha provato a raffinare la procedura, che dopo vari anni sta andando a regime, cercando di fare in modo che gli uffici di ateneo preposti (essenzialmente l'ufficio offerta formativa) e le strutture di Dipartimento e CDS interagissero direttamente. In particolare si è provato a fare in modo che le scadenze interne – ferme restando le scadenze finali che devono essere emanate dal Presidio per consentire l'adempimento degli obblighi di Ateneo - fossero concordate direttamente fra uffici di Ateneo e strutture decentrate. L'obiettivo più generale è di fare in modo che il Presidio si incarichi di monitorare i processi, ma intervenga il meno possibile. Si spera in questo modo di snellire le procedure ed accrescere l'autonomia degli organismi dell'Ateneo nella gestione dei processi della qualità. I risultati di questo cambiamento di paradigma sono promettenti, ma non ancora completamente soddisfacenti.
- 6) Riesame ciclico. Anche per soddisfare uno dei requisiti dell'accREDITamento iniziale (che si sia svolto un riesame ciclico almeno un anno prima della visita) le strutture amministrative hanno predisposto le linee guida per il riesame, linee guida che poi sono state fatte proprie da tutto il PQA ed emanate il 17/03/18. Questa attività si concluderà nel secondo semestre e sarà quindi compiutamente rendicontata nella relazione annuale. Come risultato preliminare il PQA ha notato con soddisfazione l'interesse dei CDS e dei Dipartimenti per una revisione critica dei risultati conseguiti, anche se la novità della procedura ha creato, soprattutto all'inizio, qualche lentezza e risultati non immediatamente uniformi per tutti i CDS. Molte azioni inerenti questa attività sono state suddivise fra i componenti del PQA per Dipartimento di competenza, in modo da offrire ai gruppi di lavoro dei CDS un supporto più immediato.
- 7) Monitoraggio del flusso dati. In questa fase il PQA ha seguito con particolare attenzione il processo di rilevazione delle opinioni degli studenti e dei docenti. Infatti le modalità di rilevazione sono state modificate all'inizio dell'anno accademico 2017/2018 per il passaggio alla gestione carriera studenti tramite ESSE3 ed anche per la necessità di attendere le nuove indicazioni ANVUR. Quindi il monitoraggio quest'anno si è rilevato particolarmente delicato, e si sta rivelando difficile il passaggio da una raccolta dati "obbligatoria" (per poter accedere alla prenotazione degli esami) a quella volontaria. Prima dell'inizio dell'anno accademico prossimo sarà necessaria una seria riflessione sui vantaggi e gli svantaggi dei due sistemi. Il PQA ha anche monitorato le informazioni che l'Ufficio Qualità e Valutazione che ha regolarmente fornito sugli "Indicatori per il monitoraggio annuale dei Cds" ed altre banche dati di interesse, come quella regionale per le borse di studio o la banca dati IRIS per le pubblicazioni scientifiche del CINECA.

- 8) Commissioni Didattico Paritetiche docenti-studenti. Anche il monitoraggio dell'azione delle Commissioni Didattiche paritetiche docenti studenti è stato oggetto di speciale attenzione per soddisfare l'obiettivo strategico dell'Ateneo di coinvolgere gli studenti. Sono state inviate le linee guida ed altre indicazioni, fornite anche nel corso di riunioni congiunte fra il PQA e le commissioni.
- 9) Strumenti informatici. Sono stati affinati gli strumenti informatici per lo scambio di documenti, la collaborazione a distanza e la conservazione della documentazione tramite repository tipo dropbox ai google-documents. Sono state quindi definite delle linee guida per la corretta conservazione dei documenti elettronici e per l'uso delle email istituzionali rivolte agli organi di Ateneo. Fa parte di questa linea di azione lo sforzo per coadiuvare le strutture centrali e periferiche nel mantenimento di un efficace sito web. Lo sforzo di coordinamento del PQA è stato volto soprattutto verso la centralizzazione delle informazioni, per fare in modo che i siti attingano, per quanto possibile, alle informazioni inviate per via ufficiale tramite la piattaforma ESSE3 o le schede SUA. Il Presidio si propone di promuovere la progressiva adozione di una piattaforma di comunicazione "integrata" che consenta di veicolare a tutti gli attori/destinatari del processo di comunicazione la medesima informazione, con un significativo vantaggio in termini di tempo, affidabilità e semplificazione dei processi informativi;
- 10) Intervento al SA del 22/11/2018. Il Coordinatore è intervenuto a nome del PQA per relazionare sull'andamento del sistema di assicurazione della qualità. Innanzitutto è stato ricordato che nel prossimo anno l'Ateneo andrà incontro alla fondamentale tappa dell'accreditamento periodico. E' stato ricordato ai senatori che i punti fondamentali dell'accreditamento sono: verificare che l'ateneo sia dotato di un sistema di qualità uniforme a quello degli altri atenei; l'uso delle risorse sia appropriato e responsabile; esista un sistema di monitoraggio e miglioramento continuo. L'esito sarà un "voto", da 1 a 10, immediatamente confrontabile con gli altri atenei, e pubblico. Se insufficiente, si traduce in prescrizioni o nel caso peggiore (<4) in suggerimento di chiusura. Non ha al momento influenza sul FFO. Ruolo del presidio: il PQA organizza e coordina le attività di monitoraggio e la raccolta dati preliminare alla valutazione vera e propria. Nelle linee guida ANVUR: Il PQA, di norma, non è preposto a svolgere verifiche e valutazioni. A questo proposito ribadirei il nostro metodo di lavoro: affiancamento e non controllo, e che quindi la responsabilità dei processi è in ultima analisi sempre in capo agli organi di governo. Per il PQA il nostro ateneo deve lavorare con priorità a: documentazione dei processi di qualità in corso, comunicazione efficace tramite sito web, diffusione della cultura dell'assicurazione della qualità fra il personale e gli studenti. Ribadiamo e facciamo nostre le maggiori criticità evidenziate dal NdV: documentazione dell'internazionalizzazione (che già avviene al massimo ragionevole data la nostra collocazione geografica), requisiti di trasparenza (web), servizi per gli studenti (es: segreteria), carenza di corsi "pratici" nella percezione degli studenti (difficoltà a dare una definizione di "pratico" per diversi studenti e diverse discipline, problema dei laboratori).

Riferimenti:

- a) Verbali delle riunioni del PQA e principali allegati (Altre attività/Riunioni/Verbali) <https://www.unisannio.it/it/ateneo/uffici-amministrativi/area-organi-di-ateneo/attivita%20presidio-di-qualita%20>
- b) Linee guida redatte/modificate nel periodo: Riesame ciclico, uso di mail e repository, Adempimenti SUA/CDS (Documenti di riferimento per la Qualità/Strumenti per la Qualità/Linee Guida) <https://www.unisannio.it/it/ateneo/uffici-amministrativi/area-organi-di-ateneo/attivita%20presidio-di-qualita%20>