



Presidio della Qualità dell'Università degli Studi del Sannio

Relazione semestrale Gennaio - Giugno 2019

A cura del Presidio della Qualità
Approvata dal Presidio della Qualità nella seduta del 23/07/2019

Premessa

Il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) redige la Relazione annuale in cui confluisce la Relazione di metà periodo (semestrale), allo scopo di illustrare il lavoro svolto di gestione e di sviluppo del Sistema di Assicurazione della Qualità (SAQ) di Ateneo.

In linea con le altre Relazioni semestrali, il presente documento contiene una rassegna ragionata delle iniziative condotte dal PQA nel corso della prima metà del 2019. Oltre a raccogliere le principali considerazioni sui risultati raggiunti e sulle criticità presenti, la Relazione è l'occasione per delineare il programma di azioni per il semestre successivo, che sarà anche l'ultimo del Presidio in questa composizione. Per una coincidenza non del tutto casuale – frutto in effetti anche della concertazione della data con il direttivo ANVUR – il mandato del Presidio e dei principali organi di governo si conclude in coincidenza con la conclusione della procedura di Accredimento periodico; la visita della CEV avverrà, infatti, nella prima decade di ottobre 2019 (7-11/10). Questa coincidenza permetterà di valutare le azioni del Presidio, e più in generale del Sistema di assicurazione Qualità di Ateneo, anche attraverso le osservazioni delle procedure di accreditamento.

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 tre sezioni:

- *Sezione 1: Azioni intraprese dal PQA nel corso del primo semestre 2019;*
- *Sezione 2: Analisi delle caratteristiche del funzionamento del Sistema di AQ di Ateneo come modificato nel 2018;*
- *Sezione 3: Programma schematico di interventi da realizzare nel secondo semestre 2019.*

La prima sezione descrive gli interventi realizzati nel corso del semestre appena concluso; la seconda riporta le principali riflessioni sul funzionamento del Sistema della Qualità e costituisce il presupposto per la definizione del programma di conclusione del mandato del PQA a novembre 2019.

Infine, è importante notare che nel semestre in corso il PQA è stato integrato con la designazione del sig. Kevin Luca De Toma, con Decreto del Rettore n. 475 del 20/05/2019, nella veste di Rappresentante degli studenti (con funzioni di solo uditor) ai sensi dell'art. 3 del "Regolamento per l'organizzazione e il funzionamento del Presidio di Qualità di Ateneo" emanato con D.R. 209/2017. Il sig. De Toma ha partecipato, quindi, solo allo scorcio del semestre, ma è stato invitato a prendere visione della presente Relazione anche per poter essere informato sulle attività svolte.

Sezione 1. Azioni intraprese dal PQA nel corso del I semestre 2019

Le principali azioni che il PQA ha messo in campo per lo sviluppo del SQ di Ateneo sono descritte nel seguito.

A) Programmazione e coordinamento delle attività previste per l'Accreditamento periodico

Le attività preparatorie alla visita di accreditamento hanno impegnato a fondo il PQA, l'Ufficio di supporto ed il Delegato alla Qualità. Il Piano di lavoro formulato nel 2018 prevedeva due linee di azione: *a)* la formazione del personale docente ed amministrativo sulle finalità e le modalità di attuazione delle procedure di accreditamento; *b)* la raccolta, la sistematizzazione e la rappresentazione organica dei documenti necessari.

Per la formazione, il PQA ha proceduto soprattutto con il metodo, ormai consueto per il nostro Ateneo, dell'affiancamento. Per ogni struttura (CDS, Dipartimento, Area amministrativa) il PQA ha individuato al suo interno un referente che affiancasse la struttura, riferisse al PQA (in genere per le vie brevi al Coordinatore) le eventuali criticità ed individuasse le pratiche migliori che potessero risultare utili per strutture analoghe (altri CDS, altri Dipartimenti, altre aree amministrative). In particolare, il criterio usato è stato il seguente: i docenti

hanno svolto il ruolo di referenti per i Dipartimenti di appartenenza (tutti i tre Dipartimenti dell'Università del Sannio hanno un membro nel Presidio), mentre le attività amministrative centrali sono state affiancate dal dott. Scianguetta (unico dirigente dell'Ateneo, oltre il Direttore Generale) e le strutture periferiche dalla dott.ssa Marsullo (Segretaria amministrativa di uno dei tre Dipartimenti e attualmente Segretaria ad interim di un altro di essi).

Il Coordinatore del PQA ha svolto il ruolo di cerniera fra queste azioni e di interfaccia con il Delegato alla Ricerca (che ha partecipato anche a molti incontri collegiali del Presidio), con il Nucleo di Valutazione (in genere per le vie brevi con il Presidente) e con gli organi apicali dell'Ateneo (Rettore e Direttore generale). Questa suddivisione dei compiti ha permesso di snellire l'organizzazione delle attività, in quanto i referenti del Presidio per i dipartimenti e per gli uffici amministrativi erano in genere già ben informati riguardo le attività e i documenti delle strutture che affiancavano. Naturalmente questa impostazione del lavoro ha avuto come controparte la necessità di coordinare ed omogenizzare le attività di supporto tipiche del PQA, che altrimenti sarebbero risultate frammentate e slegate.

Una prima valutazione del modello di organizzazione delle sua attività interne sembra essere positiva, ma il PQA si riserva in sede di relazione finale, assieme al Delegato alla Qualità, al NDV e agli organi apicali di Ateneo, di condurre un'analisi franca ed approfondita del metodo e dei suoi risultati.

Il PQA ha comunque organizzato anche incontri collegiali e trasversali (con Dipartimenti, CDS, e vari uffici coinvolti nella stessa attività) ed azioni di formazione. In particolare si sono svolti due incontri, uno con i Dipartimenti (11/4) ed uno con i CDS (18/4), e vari incontri con gli studenti.

Infine, il PQA ha curato la strutturazione del Repository per la documentazione da sottoporre per l'analisi a distanza delle CEV, ed ha coordinato la raccolta dei documenti necessari. L'esperienza acquisita nel semestre ha insegnato che tale attività è molto impegnativa e richiede un'accurata pianificazione, anche solo per organizzare in modo condiviso la suddivisione dei documenti. Inoltre, il coordinamento fra gli attori impegnati nell'individuazione dei documenti (o delle sezioni di interesse per ogni specifico requisito) è un'attività di grande impegno per la varietà delle competenze necessarie: PQA, Delegato, Amministrazione (dal protocollo alle aree di competenza), strutture decentrate (Dipartimenti e CDS). Vale la pena, quindi, di lasciare traccia dell'esperienza e di raccomandare un'attenta pianificazione del modello anche informatico di raccolta dati.

In particolare per l'esperienza del Presidio, le comunicazioni via email sono estremamente inefficaci ed è molto più efficiente usare un *repository* su *cloud*.

Infine, per poter agire in parallelo sui vari requisiti è stato utile redigere il Prospetto di sintesi per parti separate relative a singoli requisiti, riservando l'ultimo periodo alla composizione del file unico del prospetto.

B) Monitoraggio dei processi di progettazione dell'offerta formativa attraverso la compilazione delle SUA-CdS

Nel periodo considerato sono stati conclusi processi di programmazione dell'Offerta formativa per l'A.A. 2019-2020 e i relativi adempimenti relativi alla compilazione delle schede SUA; un solo CdS che ha proposto una modifica di ordinamento.

A supporto di queste attività il PQA ha emendato e diffuso, come da regolamento e prassi, le linee guida e le comunicazioni relative alle scadenze interne prescrittive.

La finalità dell'intervento del PQA è stata quella di supportare, prima, e di verificare, dopo, l'adozione da parte dell'Ateneo e di tutte le sue componenti interne di una visione complessiva e di un approccio integrato alla progettazione dell'offerta formativa e delle sue caratteristiche distintive rispetto alle esigenze rilevate dal contesto. Sotto il profilo delle attività svolte, la dott.ssa Lombardi dell'Ufficio Qualità e Valutazione, tenuto conto dei criteri, delle procedure e delle scadenze definite dalla normativa nazionale vigente in materia del Regolamento Didattico di Ateneo, e delle indicazioni operative per l'accreditamento dei corsi a.a. 2019/20, ha predisposto il "CALENDARIO per la compilazione dei quadri della SCHEDA SUA – CdS "I parte" A.A. 2019/2020" (All. 5.1 del Verbale n.2 de PQA); inoltre, assieme all'Ufficio Offerta formativa, ha predisposto le "Procedure per la definizione dell'Offerta Formativa per i Corsi già accreditati" (All. 4.1 del Verbale n. 2 del PQA) che vengono approvati dal Presidio, il quale ne dispone la divulgazione tra tutti gli attori del sistema AQ coinvolti nei processi in questione.

Nel 2019 si è consolidata la procedura che prevede che gli uffici di ateneo preposti (essenzialmente l'Ufficio Offerta formativa) e le strutture di Dipartimento e CDS interagiscano 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.

La regola generale di organizzazione delle sue attività adottata dal PQA, di fare in modo che il Presidio monitori i processi senza dover intervenire, se non in casi eccezionali e urgenti, sta diventando una prassi efficace, ma si scontra con la scarsità di risorse dedicate alle attività di gestione dei processi del sistema di AQ, sia a livello centrale che di strutture decentrate.

Parallelamente alle suddette attività di governo del processo di compilazione degli strumenti previsti dal sistema AVA, il PQA ha effettuato l'ordinario monitoraggio di tutto il processo di programmazione dell'offerta formativa, con particolare attenzione al rispetto delle linee guida e alla presa in carico delle raccomandazioni relative alle attività di ascolto delle organizzazioni rappresentative del mondo delle istituzioni e delle imprese preliminari alle attività di programmazione dell'offerta formativa. In relazione a questo aspetto si è rilevata una ormai diffusa e consolidata prassi di ascolto continuativo dei portatori di interesse attraverso soluzioni stabili come i Comitati di indirizzo ed eventi ricorrenti come le Assemblee pubbliche.

Un punto critico nel processo di progettazione dell'offerta formativa, è stata l'emanazione dei Regolamenti Didattici e di CDS.

In sintesi, le scadenze del primo semestre 2019 sono state rispettate puntualmente. Sotto il profilo qualitativo, il PQA ha potuto rilevare il maggiore impegno profuso dai CdS nel corso del primo semestre 2019 nella realizzazione di iniziative formali di ascolto delle opinioni e delle esigenze delle parti interessate, rispetto alla strutturazione della propria offerta formativa. La nomina e la convocazione di Comitati di indirizzo permanenti presso i Dipartimenti e l'impiego di altre metodologie di ascolto di istituzioni, imprese e altri portatori di interesse sembrano garantire presso i CdS l'analisi compiuta delle opinioni e delle richieste degli stakeholder e la valutazione dell'efficacia dei propri percorsi formativi rispetto agli obiettivi dichiarati, in modo da alimentare i processi di revisione dei Piani di studio.

C) Supporto alla revisione dei Regolamenti di Dipartimento e di CDS

Il PQA ha svolto il suo ruolo di coordinamento e monitoraggio dei flussi informativi, affiancando le strutture decentrate nella stesura dei Regolamenti di Dipartimento e CDS. In aggiunta, il PQA valuta positivamente questo lavoro di "affiancamento" e si propone di estenderlo e di consolidarlo come suaprinzipale modalità di azione. Al momento i regolamenti di CDS devono essere promulgati dagli organi di governo dell'Ateneo, come richiesto dallo Statuto. Il PQA sta promuovendo una riflessione su questa prescrizione interna, che forse potrebbe essere giudicata ridondante e condurre alla modifica dello Statuto dell'Università.

D) Monitoraggio dei flussi di dati relativi alla valutazione della didattica e della ricerca

Nei primi sei mesi dell'anno il PQA ha proseguito il processo di rilevazione delle opinioni degli studenti e dei docenti. Dall'analisi condotta assieme all'ufficio preposto si è rilevato il sostanziale completamento del processo. Il monitoraggio dei giudizi degli studenti nel 2018 si è rivelato particolarmente delicato a causa del difficile passaggio dal modello della raccolta "obbligatoria" dei dati online (in occasione della prenotazione degli esami) al modello di adesione volontaria alla valutazione.

Prima dell'inizio dell'anno accademico 2018/2019 si è pervenuti alla decisione di tornare a considerare la valutazione "obbligatoria" per gli studenti, dopo un periodo in cui ciò è stato ostacolato dalla non completa correttezza dei dati disponibili. Il PQA ha anche continuato a monitorare le informazioni che l'Ufficio Qualità e Valutazione ha regolarmente fornito sugli "Indicatori per il monitoraggio annuale dei CdS" ed altre banche dati di interesse, quali quella regionale per le borse di studio o la banca dati IRIS di Ateneo, per catalogare le pubblicazioni scientifiche dei docenti e ricercatori da inviare al CINECA.

E) *Supporto all'azione delle Commissioni Didattico Paritetiche docenti-studenti*

Il monitoraggio dell'azione delle Commissioni Didattiche Paritetiche docenti-studenti (CPDs) è stato oggetto di speciale attenzione nel primo semestre 2019. Ciò allo scopo di soddisfare l'obiettivo strategico dell'Ateneo di coinvolgere gli studenti nella valutazione dei propri modelli di organizzazione delle attività didattiche e dei servizi. Nel corso di riunioni fra PQA e Commissioni sono state presentate linee guida per il migliore funzionamento delle CPDs. A valle dei risultati, si è deciso che il PQA deve intervenire con azioni concrete per migliorare la diffusione della cultura della qualità anche fra gli studenti e supportare il migliore funzionamento delle CPDs.

F) *Sviluppo e integrazione degli strumenti informatici dedicati alla gestione del Sistema AQ di Ateneo*

Sono stati affinati gli strumenti informatici per lo scambio di documenti, la collaborazione a distanza e la conservazione della documentazione tramite *Repository* tipo Dropbox e/o Google Documents.

Sono state quindi definite le 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.

È opinione del PQA che occorra 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.

I primi risultati del 2018 sono incoraggianti in termini di organizzazione generale, ma devono essere seguiti da altre azioni di ulteriore sensibilizzazione dei singoli docenti perché quelle delineate sinteticamente in questa sede diventino pratiche abituali e consolidate nella comunicazione.

G) *Supporto ai processi decisionali degli organi accademici*

Un membro del PQA, la prof.ssa Esposito, è intervenuta a nome del PQA nella seduta del SA del 04.06.2019 per relazionare sulle iniziative di sviluppo connesse al Sistema di AQ e allo Spazio AQ di Ateneo, il cui sviluppo è stato curato in particolare dagli altri due membri del PQA, proff. Davino e Pappalardo.

In particolare, in quell'occasione il PQ ha potuto riferire anche del supporto metodologico fornito nel semestre alla gestione ai processi di monitoraggio e di programmazione dell'Ateneo. Il PQ ha in fatti illustrato le attività di raccordo svolte in fase di analisi delle Relazioni sulle attività svolte dai Delegati e dalle Commissioni permanenti rettorali. Queste Relazioni, analizzate anche dal Nucleo di valutazione, hanno costituito la base per le analisi propedeutiche alla rendicontazione confluita nel Bilancio sociale 2018 e soprattutto per quelle analisi che hanno supportato la redazione del Piano strategico 2019-2021 e del Piano integrato 2019.

Il PQ a tal scopo ha favorito i flussi informativi e di comunicazione tra le Commissioni incaricate della redazione dei documenti strategici e tra queste e gli Organi di governo, oltre che assistere le stesse nella definizione delle opzioni metodologiche relative alla strutturazione dei suddetti documenti.

Il PQA ha relazionato al Rettore, con cadenza settimanale parallela agli incontri del PQA, sull'andamento del processo di assicurazione della Qualità ed ha predisposto alcuni suggerimenti per meglio documentare la struttura decisionale dell'Ateneo (ad esempio con alcune revisioni dei regolamenti) e con il Direttore Generale per le questioni amministrative (ad esempio sulla procedura di revisione dei regolamenti di Dipartimento e di CDS).

Nell'analisi degli adempimenti legati all'AQ (Verbale n.2 del PQA) il PQA ha annotato che il "Regolamento in materia di attribuzione, autocertificazione e verifica dei compiti didattici e di servizio agli studenti dei professori e dei ricercatori" del 5/12/2017, l'art. 3 comma 2, ovvero art. 4 comma 2 per i ricercatori, dispone che: "Il Consiglio di Dipartimento, con propria deliberazione, assegna ai professori di prima e seconda fascia afferenti al Dipartimento i compiti didattici di cui al comma 1 che si identificano nelle seguenti tipologie: [...] altre attività

identificate dal Consiglio di Dipartimento interessato quali connesse all'organizzazione didattica dello stesso." Pertanto il PQA ha suggerito che le modalità di rendicontazione e di mantenimento di una pagina personale ESSE3 adeguata sia uno dei compiti essenziali, evidentemente connessi all'attività didattica, che i Dipartimenti possono deliberare essere assegnati ai docenti.

Un principio della qualità richiede, infatti, che i Dipartimenti ed i Corsi di Studio nella definizione dei compiti didattici e di servizio agli studenti, che devono essere individuati in base al "regolamento scatti" del 5/12/2017, l'art. 3 comma 2, ovvero art. 4 comma 2 per i ricercatori, includano la documentazione essenziale per lo svolgimento delle procedure per l'assicurazione della qualità previste dalla normativa nazionale AVA e di Ateneo, tra cui ad esempio la compilazione della Scheda di insegnamento nel sistema ESSE3, la compilazione del Registro elettronico, etc. L'inserimento esplicito di un tale obbligo si riverbera automaticamente nella possibilità che i docenti documentino l'effettivo svolgimento di tale attività nella relazione autocertificata, art. 6 comma 2, che fa appunto riferimento al dovere di autocertificazione degli obblighi assegnati dagli artt. 3 e 4. Il suggerimento è stato trasferito anche al Rettore, perché il SA prenda in considerazione la possibilità che il "regolamento scatti" di Ateneo includa le procedure previste dalla normativa AVA, eliminando la necessità che i Dipartimenti affidino annualmente tale compito.

In relazione i processi decisionali sull'offerta formativa complessiva dell'Ateneo, il PQA ha curato a partire da Marzo 2019 (resoconto 26/03/2019 del PQA) l'analisi dei CdS con ridotta numerosità – Scienze Geologiche (LT e LM) e Ingegneria elettronica per l'automazione e le telecomunicazioni (LM).

Il lavoro svolto viene rendicontato brevemente dai Referenti di Dipartimento il 14/05/2019.

Il Presidio raccomanda ai CDS, come da indicazioni degli organi di governo dell'Ateneo, di monitorarne gli esiti e di mantenere un'efficace documentazione del processo.

H) Coordinamento fra strutture amministrative

Il dott. Scianguetta ha approntato il 16/01/2019 una relazione sul processo di immatricolazione/iscrizione ed i servizi collegati, ed il PQA ha coordinato il raccordo fra le varie strutture per omogenizzare il sistema di caricamento nell'Anagrafe Nazionale Studenti dei dati relativi agli studenti di master e dottorato, detenuti dai Dipartimenti e non agli uffici centrali.

I) Raccomandazioni

Il Presidio nel corso del semestre ha effettuato periodicamente una ricognizione delle raccomandazioni e linee guida emanate nel corso degli anni per aggiornarle (come ad esempio viene fatto regolarmente per le linee guida relative alle modalità di compilazione delle relazioni delle CPDS), ribadire (come ad esempio è stato fatto nel verbale del 21/05/2019 per ricordare ai docenti di inserire le informazioni complete nelle schede insegnamento), o vararne di nuove.

Per quest'attività di aggiornamento, il Prof. Davino il 22/01 ha avviato una ricognizione dei problemi connessi all'avvio del "Libretto elettronico". Nel regolamento degli studenti, art. 43 che regola l'espletamento degli esami anche registrati online, i problemi sollevati non sono affrontati.

Il PQA raccomanda, sul piano metodologico, una revisione del Regolamento dello studente. Nell'immediato, ha richiesto una relazione, orale o scritta se ritenuto necessario, al dirigente dell'area studenti per proporre, anche in attesa della revisione del regolamento, una linea guida per regolare lo svolgimento degli esami registrati online – relazione che è stata redatta dal responsabile U.O. Carriere studenti il 25/02/2019.

Nella riunione operativa del 12/02/2019 è stata discussa la "Dematerializzazione del libretto universitario". Il PQA ha emanato (il 20/02/2019) delle raccomandazioni per i docenti in modo da favorire il passaggio da cartaceo a digitale, che si riportano nel seguito.

Per garantire la trasparenza e l'uniformità delle procedure in tutti i corsi il Presidio vorrebbe raccomandare quanto segue:

1. Poiché agli studenti non viene più consegnato il "libretto" cartaceo, la loro identità potrà essere verificata solo attraverso un documento di riconoscimento. Si suggerisce di ricordare agli studenti di munirsi del documento in questione in occasione del sostenimento degli esami;

2. I verbali cartacei, anche se ancora utilizzati e legittimamente adoperati a norma di regolamento, comportano un aggravio di lavoro per la segreteria ed un inevitabile ritardo per l'Ateneo nell'acquisizione dei crediti superati dagli studenti. Si raccomanda pertanto, a chi non lo avesse ancora fatto, di ritirare il token e di usare la procedura informatizzata per la registrazione;
3. La registrazione online prevede due modalità: *a)* viene chiesto allo studente di accettare il voto online, e solo successivamente il docente invia il risultato alla segreteria. Con questa modalità l'accettazione dello studente è esplicita e certificata; *b)* il docente registra l'esame senza esplicita accettazione online dello studente. È fortemente raccomandato, in questo ultimo caso, che la registrazione venga fatta in presenza della commissione o di altri studenti per evitare disguidi. Infatti, in mancanza del libretto cartaceo, non vi è altra prova attestante la votazione attribuita e l'accettazione della stessa da parte dello studente.

Per aggiornare e migliorare il sistema di registrazione online degli esami, il PQAsta approfondendo, anche con gli uffici incardinati nei Sistemi IT, la fattibilità di aggiungere, fra le informazioni contenute nel libretto, ulteriori indicazioni che possano consentire di identificare senza ambiguità lo studente. A tal scopo il PQA ha anche raccomandato (20/02/2019) agli organi apicali i seguenti aggiornamenti:

- Oltre alle informazioni già presenti, aggiungere: codice fiscale, luogo e data di nascita, copia del documento di identità;
- Per completare le informazioni eventualmente a disposizione del docente che volesse consultarle, prevedere che nel libretto elettronico sia incluso l'equivalente dello "statone", ovvero gli esami già superati o, equivalentemente, gli esami ancora da svolgere.

Infine, per chiudere il processo di aggiornamento con le necessarie informazioni agli studenti, il PQA ha chiesto (22/02/2019) che nella pagina di accesso degli studenti comparisse l'avviso "*Gli studenti in possesso del libretto Universitario non cartaceo sono invitati a recarsi in sede di esame muniti di documento di riconoscimento*", avviso che è stato naturalmente aggiunto dal dott. Vincenzo Delli Veneri, attuale responsabile della segreteria studenti.

L'Ufficio Qualità e valutazione ha redatto una Linea guida per la descrizione delle attività da inserire sul sito WEB di Ateneo, per la parte gestita direttamente dagli uffici (All. 3.1 del verbale del Verbale n.2 del PQA del 19/03/2019), che è stata inviata agli uffici come "*Template*".

Nel coordinare la preparazione della documentazione per il rinnovo dell'accreditamento, il PQA ha anche raccolto delle indicazioni, come nel resoconto del 7/5/2019:

"In relazione alla definizione di criteri comuni di preparazione della documentazione dei Dipartimenti e dei CDS previsti dal SQA per le procedure di accreditamento periodico, il PQA ha presentato il calendario già anticipato ed i principali suggerimenti per la compilazione delle fonti documentali di pertinenza dei Dipartimenti e dei CDS. In particolare, premesso che le azioni di miglioramento del sistema qualità dei CDS devono essere di sostanza e non di mero adempimento, e che nella sostanza devono investire tutti i CDS e tutti i Dipartimenti al di là dei "campionamenti" effettuati dall'ANVUR, il PQA ha ricordato:

1. i criteri generali per mantenere i processi della didattica e della ricerca sotto controllo, come illustrati nelle riunioni dell'11/4/2019 (CDS) e del 19/4/2019 (Dipartimenti);
2. le scadenze delle schede SUA CDS 2019/2020 che devono essere compilate entro la data della visita e che costituiscono un'importante fonte documentale per gli argomenti oggetto di accreditamento;
3. che oltre alle schede SUA – alcune delle quali non sono più aggiornabili – costituiscono fonti documentali anche la presentazione del CDS sui siti dei Dipartimenti, i verbali delle commissioni didattico/paritetiche, i verbali degli incontri con le PI, il materiale per l'orientamento distribuito agli studenti in ingresso ("Openday"), interviste (documentate) ad ex-alunni o datori di lavoro;
4. che le "risorse" di cui si deve documentare un uso efficace, attraverso un processo pubblico e pianificato, non sono solo i finanziamenti diretti alle attività (fondi per supplenze e contributi diretti alla ricerca, "FRA", nuove assunzioni), ma anche, o forse soprattutto per le carenze di fondi, le dotazioni già in essere nei Dipartimenti (es: distribuzione del carico di lavoro fra i docenti già in organico o il personale

tecnico/amministrativo assegnato alle strutture, gli spazi per laboratori ed aule, accesso a risorse librerie reali virtuali, servizi per la mobilità nazionale ed internazionale). Un punto delicato è la separazione fra Dipartimento, che distribuisce le risorse, e CDS che le utilizzano. Il coordinamento fra le due strutture deve essere stretto e documentato, perché il Dipartimento è proprio il luogo dove il progetto culturale scientifico si incontra con la sua ricaduta didattica nell'erogazione di corsi di studio;

5. la ricerca va monitorata – la SUA-RD pur non obbligatoria può essere usata, o in alternativa è possibile proporre uno strumento analogo sostitutivo;
6. la necessità di integrare tempestivamente, con verbali degli organi competenti, la documentazione dei processi svolti informalmente dagli organi di governo delle strutture periferiche.
7. si ricorda che per prassi il PQA raccoglie le pratiche meritorie dell'Ateneo ed invita tutti gli attori alla massima condivisione delle migliori procedure”.

Infine, il 14/05/2019 il PQA ha incoraggiato ulteriormente l'esercizio della SUA-RD. inviando ai Direttori dei Dipartimenti una mail di raccomandazioni, a proposito della documentazione su Ricerca e terza missione dei Dipartimenti, e chiedendo di menzionare esplicitamente non solo il piano e le analisi attuali, ma anche le risultanze della "SUA-RD" degli esercizi di autovalutazione precedente, ovvero del 2013-2014, al fine di dimostrare la continuità dell'azione di monitoraggio e delle azioni conseguenti. Il PQA ha anche ricordato che le verifiche per l'accreditamento riguarderanno soprattutto il metodo con cui le strutture effettuano il monitoraggio ed adottano le decisioni conseguenti, e ha rinviato per ogni ulteriore dubbio anche alla relazione con il referente del Dipartimento in PQA.

J) Formazione del personale e degli studenti

Il PQA, anche in vista dell'accreditamento periodico, ha intensificato la sua azione di formazione degli attori della qualità. Il Presidio ha predisposto una bozza, corposa e sostanzialmente condivisa, della presentazione agli studenti del SQ. La bozza, o *Template*, è stata poi adattata sulla base delle peculiarità dei Dipartimenti e dei CdS. Anche le modalità per la realizzazione della formazione sono curate dai Dipartimenti. L'attività di formazione è iniziata dal Dipartimento di Ingegneria nel mese di Marzo (resoconto del 02/04/2019) e si è svolta con interventi brevi in aula (25 minuti di presentazione video) per tutti i corsi di Laurea Magistrale e per i II e III anni di corso delle lauree triennali. Il SQ è stato presentato anche agli studenti del CdS in Economia Aziendale del DEMM nel giugno 2019.

Inoltre, con la partecipazione del PQA, sono stati organizzati due incontri:

- 8 Marzo 2019: incontro con il Dott. Malgarini (Anvur) sulle nuove modalità di accreditamento dei Corsi di Dottorato; con la partecipazione dei Direttori di Dipartimento, Coordinatori di Corsi di Dottorato, membri dei collegi, PQA, Presidente NdV, responsabili PTA, etc.
- 25 Giugno 2019, “Giornata della Qualità”: incontro con il Prof. Villone (Napoli Federico II, esperto di sistema Anvur, membro PDQ Federico II, ex-coordinatore PDQ Unicas) per una revisione ragionata del SQ di Ateneo; con la partecipazione dei Direttori di Dipartimento, Presidenti CdS, PQA, Presidente NdV, responsabili PTA e rappresentanti degli studenti.

Sezione 2. Analisi e revisione delle caratteristiche del Sistema di AQ di Ateneo

Nel primo semestre è stato completato il processo di revisione periodico del Sistema di AQ di Ateneo. La nuova versione del Sistema di AQ ha aggiornato la precedente (approvata dal PQ il 12/12/2016). Questa revisione rappresenta il necessario continuo aggiornamento delle modalità operative alla luce dell'esperienza maturata dal PQ, dagli organi di Ateneo, dai Dipartimenti e dagli altri attori del Sistema QA.

Particolare enfasi è stata posta nella revisione del sistema alla progettazione e alla formalizzazione dei meccanismi di coordinamento tra organi e tra uffici, relativamente ai processi critici in esso previsti e alle modalità con cui, attraverso il PQA le istanze di cambiamento possono essere trasformate in azioni di miglioramento del sistema stesso.

Il nuovo Sistema AQ è stato concordato con il Rettore, redatto concretamente di concerto con il delegato alla Qualità, e presentato in Senato Accademico il 30/01/2019.

Nel corso del Semestre, inoltre, sono state approntate ed aggiornate alcune Schede di processo che costituiscono allegati al SQ e che, come strumenti operativi, vengono varate direttamente dal PQ e non presentate al SA.

La chiusura del processo di revisione all'inizio del semestre ha consentito di orientare secondo i principi del nuovo sistema di AQ i processi di rendicontazione e di programmazione in essere confluiti nella redazione del Bilancio sociale 2018 e del Piano strategico 2019-2021.

Sezione 3. Programma schematico per il secondo semestre 2019

Alla luce delle considerazioni illustrate in precedenza il PQA si propone, nel corso del 2019, di rafforzare la propria azione lungo le seguenti linee:

- 1) Revisione del SQ di Ateneo. Il PQA collaborerà alla revisione del SQ, emanato dal Rettore in collaborazione con il Delegato alla Qualità, e lo arricchirà nel corso dell'anno con i dettagli operativi attraverso le schede di processo. Inoltre farà un bilancio sulle modalità operative adottate nell'ultimo biennio, confrontandosi anche con il NdV e gli organi di governo, per valutarne a consuntivo l'efficacia.
- 2) Formazione sui temi della qualità. Continuare l'organizzazione di iniziative di incontro e confronto diretto con studenti, docenti, personale tecnico-amministrativo, organi e organismi per la puntuale presentazione delle caratteristiche del SAQ di Ateneo.
- 3) Preparazione delle attività conclusive delle procedure per l'accreditamento periodico. Naturalmente la preparazione della documentazione e degli incontri tra gli attori del Sistema AQ dell'Ateneo se della CEV assorbirà buona parte delle attività del PQA. Un GANT del processo di preparazione è contenuto nel progetto di Ateneo.

Sezione 4. Il sistema delle deleghe, commentato dal presidio

Nel triennio 2016-2018 l'Università degli Studi del Sannio ha svolto le sue missioni istituzionali e le sue attività di governo e di gestione con la collaborazione dei 16 Delegati del Rettore e delle 5 Commissioni permanenti indicate in precedenza.

Delegati e Commissioni permanenti hanno contribuito, sotto la guida degli Organi di governo e della Direzione generale dell'Ateneo alla realizzazione delle seguenti tipologie di attività:

- analisi dei fenomeni di contesto;
- elaborazioni di scenari prospettici;
- supporto alle decisioni;
- analisi dei risultati conseguiti nelle missioni istituzionali;
- analisi delle performance dei processi di lavoro interne;
- coordinamento e comunicazione interna;
- iniziative operative ad hoc;
- rappresentanza nei confronti di soggetti esterni.

Per la realizzazione delle attività indicate, i Delegati e le Commissioni permanenti hanno garantito forme stabili di coordinamento con il Rettore, la Direzione Generale e le strutture amministrative. Inoltre, la loro attività si è sempre avvalsa delle linee guida e le raccomandazioni formulate dal Presidio di qualità dell'Ateneo.

Alla fine del triennio, i Delegati e le Commissioni permanenti trasferiscono relazioni consuntive e di analisi dei risultati conseguiti e delle criticità ancora da superare rispetto ai diversi ambiti di attività. Nelle stesse relazioni sono stati indicati elementi utili a ricostruire un quadro integrato delle prospettive e delle opportunità di sviluppo e di miglioramento dell'azione organizzativa dell'Ateneo.

Con la supervisione del Presidio di Qualità le Relazioni, i dati e le analisi consuntive e prospettive dei Delegati e delle Commissioni sono state materialmente trasferite e discusse in incontri e riunioni con la Commissione per la redazione del Piano strategico 2019-2021.

Tab. 1 Delegati del Rettore per area di intervento

Area	NOMINATIVO	DELEGA	DECRETO DI CONFERIMENTO
R	Prof. Gerardo CANFORA	Delega per la Ricerca Scientifica	Decreto Rettoriale del 9 dicembre 2013, numero 1143
F	Prof. Riccardo REALFONZO	Delega per il Bilancio	
F	Prof.ssa Maria Rosaria PECCE	Delega per la Edilizia Universitaria	
F	Prof. Gaetano NATULLO	Delega per il Personale	
T	Prof. Luigi GLIELMO	Delega per il Trasferimento Tecnologico	
F	Prof. Gaspare Poerio LISELLA	Delega per l'Aggiornamento dello Statuto e dei Regolamenti	
F	Dott.ssa Paola SARACINI	Delega per le Pari Opportunità	
F	Dott. Guido MIGLIACCIO	Delega per le Iniziative finalizzate alla Integrazione Sociale dei Portatori di Handicap	
		Progetto per l'inclusione persone con disabilità	
F	Prof. Mariano GALLO	Delega di Mobility Manager	Decreto Rettoriale del 13 dicembre 2013, numero 1164
D	Dott.ssa Rosalba MARESCA	Delega per le Questioni inerenti il Diritto allo Studio	Decreto Rettoriale del 20 dicembre 2013, numero 1180
D	Prof. Luigi IANNELLI	Delega per la "Comunicazione Istituzionale interna tra la Unità Organizzativa "Carriere Studenti" e le Strutture Didattiche periferiche della Università degli Studi del Sannio"	Decreto Rettoriale del 10 gennaio 2018, numero 14
F	Prof. Matteo SAVINO	Qualità	Decreto Rettoriale n. 1143 del 9 dicembre 2013
	Prof. Felice CASUCCI	Eventi culturali	
	Prof. Giuseppe Peter VANOLI	Energy manager	
	Prof. Gaetano NATULLO	Delega per il personale	

Legenda Area: D: Didattica, R: Ricerca, T: Terza missione, F: Funzionale

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>)