



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

Team Qualità di Ateneo

Relazione sull'attività 2013 – Executive Summary

Il Team Qualità

Massimo Tronci	Dipartimento di Ingegneria Meccanica e aerospaziale Macroarea D (Coordinatore)
Mariella Guercio	Dipartimento di Storia dell'Arte e Spettacolo Macroarea E
Fabio Lucidi	Dipartimento di Psicologia dei Processi di Sviluppo e Socializzazione Macroarea B
Carlo Magni	Dipartimento di Economia e Diritto Macroarea F
Fausto Manes	Dipartimento di Biologia Ambientale Macroarea A
Antonella Polimeni	Dipartimento di Scienze Odontostomatologiche e Maxillo Facciali Macroarea C
Antonella Cammisa	Area per l'Internazionalizzazione
Giuseppe Foti	Area Supporto Strategico e Comunicazione
Luciano Longhi	Centro InfoSapienza
Sabrina Luccarini	Area Supporto alla Ricerca
Rosalba Natale	Area Offerta Formativa e Diritto allo Studio
Simona Ranalli	Area Contabilità, Finanza e Controllo di Gestione

Il Gruppo di Supporto

Area Supporto Strategico e Comunicazione	Lucia Antonini Claudia Avella Giulietta Capacchione Tiziana Carini Anna Ciuffa Irene Giaconi Manuela Moscatelli Franca Rieti (in servizio presso la Sede di Latina) Giovanni Screpis
Area InfoSapienza	Bruno Sciarretta
Area Internazionalizzazione	Susanna Squillaci
Area Offerta Formativa	Chiara Tortora Giusy Boffoli
Area Ricerca	Monica Mignucci
Area Contabilità e Finanza	Ingrid Centomini Cinzia Poldi

Il Team Qualità ringrazia il *Gruppo di Supporto* e l'*Ufficio di supporto strategico e programmazione* per la collaborazione fornita per la redazione della presente relazione e, più in generale, per il supporto tecnico alle attività del Team Qualità.

EXECUTIVE SUMMARY

I Decreti Ministeriali n. 47/2013 e 1059/2013 hanno dato attuazione al Sistema AVA che prevede le fasi di autovalutazione e riesame, Accreditamento Iniziale e Accreditamento Periodico. Alcune azioni previste dall'Anvur nei primi mesi del 2013 per implementare il Sistema AVA sono state portate a termine dal Team Qualità nella sua configurazione iniziale definita all'atto della sua costituzione del 2009.

In tale percorso la fase di autovalutazione è stata sviluppata nel rispetto delle tempistiche e delle indicazioni dell'Anvur e ha portato alla redazione del primo Rapporto di Riesame (RdR) 2013, propedeutico per l'accREDITamento iniziale dei corsi di studio come stabilito dal DM 47/2013.

I Rapporti di Riesame sono stati predisposti dai Gruppi di Riesame dei CdS nominati all'interno dei rispettivi Consigli, presentati, discussi e infine approvati dai Consigli dei CdS sulla base delle linee guida elaborate dall'ANVUR e dal Team Qualità che, con la sua struttura di supporto e con il contributo di regia delle Facoltà, dei Comitati di Monitoraggio e dei relativi Manager Didattici, ha supportato i CdS sia nella redazione degli RdR, sia nella loro revisione a seguito della valutazione fatta congiuntamente da Team Qualità e Facoltà. Tutti i Corsi di Studio di Sapienza e le sedi relative sono stati accreditati.

La compilazione della Scheda Unica Annuale 2013-14 del corso di studio (SUA-CdS) ha rappresentato il primo passo fondamentale della procedura di Accreditamento Iniziale. Al fine di consentire la definizione puntuale delle procedure e dei termini temporali per la formulazione dell'offerta formativa 2013/14, e alla luce delle nuove disposizioni normative, il Prorettore alla Didattica prof. Federico Masini, il Presidente della Commissione Didattica, prof. Francesco Sanna, il Dirigente dell'Area Offerta Formativa e Diritto allo Studio, dott.ssa Rosalba Natale e il Manager Didattico di Ateneo, dott.ssa Enza Vallario, hanno coordinato, in stretto collegamento con il Team Qualità, la fase di predisposizione delle Schede SUA-CdS al fine di assicurarne la correttezza e la conformità ai requisiti definiti dal DM 47/2013.

Terminate queste due fasi iniziali l'attività del Team, insediatosi il 13 maggio 2013 nella nuova configurazione, si è concentrata sulla messa a punto della struttura del Sistema AVA Sapienza e sulla definizione delle procedure per l'Assicurazione Qualità per garantire l'AccREDITamento Periodico.

L'attività è pertanto proseguita con una serie di attività che hanno visto:

- ✓ l'organizzazione dell'AQ di Ateneo e il supporto alla Governance Sapienza per la definizione della Politica e degli obiettivi per la qualità;
- ✓ la messa a punto delle pagine web del Team Qualità utilizzate come area di comunicazione e lavoro per il Sistema AVA di Sapienza;
- ✓ la definizione dello scadenziario degli adempimenti AVA;
- ✓ la predisposizione di un glossario dell'Assicurazione Qualità;
- ✓ la costruzione di un archivio documentale del Team Qualità;
- ✓ la comunicazione sulle tematiche dell'Assicurazione Qualità e la realizzazione di incontri di informazione e formazione con i Comitati di Monitoraggio, i Manager Didattici e i Corsi di Studio per la gestione delle attività di Riesame e delle Azioni Correttive;
- ✓ il supporto ai Comitati di Monitoraggio per la predisposizione delle relazioni sulle Opinioni Studenti e sulla chiusura delle Azioni Correttive definite in occasione del Riesame 2013 messe a disposizione, entro il 15 dicembre 2013, delle Commissioni Paritetiche per la redazione della loro Relazione;
- ✓ l'assistenza alle Commissioni Paritetiche per la stesura della Relazione 2013 completata entro il 31 dicembre 2013;
- ✓ la stesura del Rapporto di Riesame 2014 che è stata completata da tutti i Corsi di Studio nei tempi previsti entro il 31 gennaio 2014.

Elementi di maggior dettaglio sulle singole attività sviluppate sono contenuti nell'allegata Relazione del Team Qualità. L'orizzonte temporale della relazione va dalla fine di gennaio 2013 data dell'emanazione del DM 47/2013 alla fine di gennaio 2014 data di scadenza fissata dall'Anvur per la redazione del Rapporto di Riesame 2014.

Il primo anno di attuazione del Sistema AVA in Sapienza ha permesso di analizzare le problematiche connesse all'implementazione dell'Assicurazione Qualità in un Ateneo delle dimensioni e della complessità della Sapienza individuando Punti di Forza, Criticità e Aree da Migliorare al fine di indirizzare la *Governance* di Sapienza verso un percorso capace di portare l'Ateneo ad un Accredитamento Periodico con una valutazione positiva capace di assicurare un fattore di moltiplicazione maggiore di uno per gli indicatori di accredитamento periodico così come previsto dal DM 47/2013.

Tra i punti di forza che si possono sicuramente ricordare:

- ✓ i **7 anni di esperienza** maturati con la gestione di **5 edizioni del PerCorso Qualità** che hanno coinvolto i circa **300 CdS di Sapienza** e **oltre 1000 tra docenti e personale tecnico-amministrativo** che hanno lavorato nelle Commissioni Qualità dei CdS;
- ✓ la presenza a partire dal 2009 del **Presidio per l'Assicurazione Qualità** che, con la struttura a rete del Team Qualità di Ateneo e degli 11 Team Qualità di Facoltà, **era già in linea con le prescrizioni del Sistema AVA ed era prevista nel nuovo Statuto**;
- ✓ la **forte attenzione di Sapienza alle tematiche legate alla qualità** (Piano Strategico, Piano delle Performance, mappatura processi nell'ambito del Progetto U-Gov, formazione per la qualità, ecc.);
- ✓ le **competenze maturate dal personale sia in Amministrazione Centrale, sia nelle Strutture Periferiche**: Area di Supporto Strategico, docenti e personale tecnico-amministrativo (del TQ, dei TQF e delle CQ), Manager Didattici.

Allo stesso tempo si possono individuare i principali fattori connessi di rischio all'attuazione di un Sistema di Assicurazione Qualità:

- ✓ il passaggio da un'**attività volontaria** come quella praticata nel passato da Sapienza e da molti Atenei a un **sistema di accredитamento prescrittivo**, può favorire **una deriva verso un adempimento da praticarsi in via soprattutto formale** (è già successo con la certificazione delle aziende e l'accredитamento nella PA);
- ✓ l'**Autovalutazione e il Riesame non esauriscono le attività Assicurazione Qualità e non determinano necessariamente il miglioramento e l'eccellenza**, ma li pongono come obiettivo e si configurano come strumento per perseguirli;
- ✓ l'**Assicurazione Qualità** è a tutti gli effetti un "**processo culturale**" che come tutti i processi culturali **necessita di una tempistica e di risorse adeguate**: l'**Assicurazione Qualità non è ancora un sistema maturo** in tante organizzazioni (aziende e PA) che la praticano da anni (in alcuni casi da almeno due decenni);
- ✓ la **scarsa attenzione attribuita alla Didattica e alle attività di servizio** dalle procedure di valutazione (VQR e Abilitazione Scientifica Nazionale) **stanno allontanando il corpo docente con particolare riferimento a Ricercatori e Professori Associati da questi temi**;
- ✓ l'**assenza di un sistema di riconoscimento, attraverso indicatori e attività di audit, dei risultati conseguiti** sul piano dell'**Assicurazione della Qualità** dalle diverse strutture attraverso meccanismi di ribaltamento delle risorse (assegnazione di risorse, finanziamento attività di ricerca, ecc.);
- ✓ il **mancato riconoscimento dell'impegno** di chi opera nell'ambito della Didattica e dell'Assicurazione Qualità (CQ, CdS, Dipartimento, Facoltà, TQF, TQ) attraverso meccanismi premiali (nazionali/di Ateneo, tangibili e/o intangibili).

L'Assicurazione della Qualità presuppone una serie di elementi:

- ✓ l'**impegno della Governance e l'integrazione della qualità in una pianificazione strategica di ateneo** capace di integrare in maniera sistematica i diversi strumenti (piano triennale, piano della performance, programmazione didattica, ecc.) ponendo la qualità "al centro";
- ✓ l'adozione di un **modello di riferimento** e la **predisposizione di un Sistema di Gestione** (di cui l'Assicurazione Qualità è parte) fortemente connotato in termini di competenze;
- ✓ la **messa a disposizione di risorse adeguate** (prime fra tutte le risorse umane);
- ✓ la promozione della **progettazione e gestione dei processi** sotto Assicurazione Qualità;
- ✓ una forte attenzione al **monitoraggio** (Presidio e Comitati di Monitoraggio), all'**autovalutazione** (Corsi di Studio e Dipartimenti), alla **valutazione interna** (tra Presidio e Nucleo);

- ✓ la spinta verso il **miglioramento della qualità**.

Il primo anno di attività del Team Qualità e l'avvio del Sistema AVA in Sapienza se da un lato ha confermato il buon posizionamento di Sapienza nel contesto nazionale grazie alla consolidata esperienza di autovalutazione con il PerCorso Qualità, dall'altro mostra alcuni elementi di difficoltà strutturale a far seguire alle dichiarazioni di attenzione e impegno verso la qualità azioni specifiche portate avanti con coerenza e determinazione.

Le problematiche più significative possono essere individuate in:

- ✓ Una ancora **non piena sensibilizzazione dei “decisori di Sapienza” sul tema della Qualità** aspetto questo peraltro in linea con quanto è riscontrabile a livello nazionale nella maggior parte degli Atenei italiani: la qualità non fa ancora parte dei temi caldi per il sistema universitario, la valutazione degli atenei e ed i relativi effetti sull'accreditamento periodico non sono considerate ad oggi un fattore di rischio. Il tema della qualità in Sapienza non è ancora parte integrante della pianificazione; nonostante il Team Qualità abbia predisposto una bozza della Politica per la Qualità ed evidenziato lo squilibrio tra gli obiettivi per la qualità (didattica, ricerca e terza missione) contenuti nei documenti di pianificazione di Ateneo, nulla si è mosso a seguito della presentazione fatta all'OIR il 21 novembre 2013.

A tal proposito è fondamentale che la *Governance* di Sapienza si appropri del tema dell'Assicurazione Qualità e lo faccia diventare uno dei cardini di sviluppo delle strategie di competitività ed internazionalizzazione dell'offerta formativa e di ricerca dell'Ateneo.

- ✓ Il **Team Qualità, pur potendo avvalersi di un nutrito Gruppo di Supporto, ancora non dispone di personale qualificato interamente dedicato all'Assicurazione Qualità** nonostante il NVA, con nota del 29 maggio 2013, avesse evidenziato che, a causa dell'assenza di unità di personale interamente dedicato al supporto all'assicurazione di qualità dei corsi di studio, considerate le dimensioni della Sapienza e la complessità del sistema a rete, la struttura non apparisse adeguata a garantire il costante supporto metodologico e informativo necessario per assicurare la qualità e il miglioramento continuo nei processi di *quality assurance* dei Corsi di Studio richiesti dal sistema AVA. Il NVA richiedeva, pertanto, una indicazione in merito alla individuazione di un congruo numero di unità di personale totalmente dedicato all'Assicurazione Qualità. Altri Atenei con dimensioni più contenute della Sapienza stanno investendo in risorse esclusivamente dedicate all'Assicurazione Qualità (4-5 unità di personale) e con percorso di sviluppo di competenze specifiche.

Sapienza, in considerazione della sua storia e delle sue caratteristiche, non può non disporre di una struttura permanente dedicata esclusivamente all'Assicurazione Qualità non meno di 5 unità di personale capaci di assicurare competenze specifiche in merito ad autovalutazione e riesame, gestione dei processi di Assicurazione Qualità, tecniche di audit.

- ✓ All'interno del personale del Gruppo di Supporto permane la **difficoltà di assegnare chiare e definite responsabilità per lo svolgimento delle attività di routine dell'Assicurazione Qualità** sia perché le persone forniscono supporto più organi e commissioni, sia perché una parte significativa del personale del Gruppo di Supporto è inquadrata nel Livello C senza responsabilità e la nuova contrattazione integrativa di Ateneo non ha previsto figure specifiche per l'Assicurazione Qualità alle quali attribuire ruoli e responsabilità specifiche come peraltro esplicitamente previsto dalle Linee Guida Anvur per l'Accreditamento Periodico pubblicate il 24/04/2014 (cfr requisito AQ1.A.4).

Al fine di rispondere ai requisiti fissati dalle Linee Guida Anvur per l'Accreditamento Periodico è necessario procedere all'attribuzione di ruoli e responsabilità sia a livello dell'Amministrazione Centrale, sia a livello di strutture periferiche (Facoltà, Dipartimenti e Corsi di Studio) prevedendo la possibilità di inserire nella contrattazione integrativa ulteriori posizioni organizzative per il Sistema di Assicurazione Qualità Sapienza.

- ✓ Mentre si sta investendo nell'individuazione di personale dei dipartimenti al quale attribuire una responsabilità per la didattica e la ricerca, permane una carenza di personale con competenze specifiche sull'Assicurazione Qualità a livello di Facoltà. **La presenza di un solo manager didattico per Facoltà non garantisce il pieno successo del modello a rete adottato per il Sistema di Assicurazione Qualità Sapienza** sia per carico di lavoro complessivo dei Manager Didattici (l'Assicurazione Qualità è solo uno dei compiti attribuiti al Manager Didattico di Facoltà), sia per competenze specifiche in alcuni casi carenti sul tema della Qualità.

Una soluzione possibile potrebbe essere quella di avere due Manager Didattici di Facoltà dei quali uno esclusivamente dedicato all'attuazione del Sistema AVA, formato sui temi della qualità e capace di fornire supporto operativo e metodologico ai Comitati di Monitoraggio, alle Commissioni Paritetiche e alle Commissioni Qualità dei CdS.

- ✓ Le politiche di formazione prevedono risorse per il personale tecnico-amministrativo ma non la **possibilità di inserire nei piani annuali di formazione per quello docente al quale vengono attribuiti ruoli e responsabilità nell'attuazione del Sistema AVA** (definizione degli obiettivi formativi e progettazione dei Corsi di Studio, Autovalutazione e Riesame, gestione delle Azioni Correttive).

Questo aspetto, unito alla totale assenza di meccanismi incentivanti e alla presenza di criteri di valutazione dei docenti che non riconoscono le attività istituzionali svolte, determina un rischio crescente di allontanamento della componente docente dall'Assicurazione Qualità; è quindi necessario prevedere da un lato la possibilità di pianificare attività formative per i docenti a carico dell'amministrazione centrale e, dall'altro, meccanismi di riconoscimento per chi svolge attività istituzionale nell'Assicurazione Qualità.

- ✓ I processi di Autovalutazione, Riesame e Assicurazione Qualità si basano in maniera significativa sulla disponibilità e l'accessibilità di specifiche informazioni la cui acquisizione comporta ancora oggi un dispendio eccessivo di risorse sia da parte del personale tecnico amministrativo, sia da parte dei docenti. Appare quindi fondamentale **consolidare il supporto dei sistemi informativi di Ateneo** (U-Gov, Gomp, Infostud, Siad) all'Assicurazione Qualità e all'autovalutazione in particolare promuovendone l'integrazione e l'accessibilità da parte di tutti i potenziali interessati ai diversi livelli (CdS, Dipartimenti, Facoltà, Ateneo).