

SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

Relazione del PQA

Anno 2020

**Approvata nella riunione del Presidio della Qualità
del 17 giugno 2021**

Relazione del PQA

Anno 2020

SOMMARIO

I.	INTRODUZIONE.....	3
I.1	Premessa.....	3
I.2	Funzioni del PQA IUSS	3
I.3	Composizione del PQA Iuss	4
II.	RENDICONTO ATTIVITÀ 2020 E PROSPETTIVE SUL 2021	5
II.1	Il Sistema AQ della Scuola	5
II.2	Riunioni svolte	6
II.3	Mappatura dei processi.....	6
II.4	Questionari di rilevazione delle opinioni degli allievi	7
II.5	Assicurazione della Qualità e continuità operativa	8
II.6	Piano di miglioramento.....	9
II.7	Processo di accreditamento	9
II.8	Cultura della Qualità.....	10
II.9	Sito istituzionale	12
III.	CONCLUSIONI.....	12

I. INTRODUZIONE

I.1 Premessa

La Scuola Universitaria Superiore IUSS Pavia (la “**Scuola**” o “**Scuola IUSS**”), in coerenza con il proprio sistema di Assicurazione della Qualità (“**AQ**”), è impegnata nel promuovere la diffusione della cultura, dei metodi e strumenti per la qualità, l’autovalutazione, l’approccio critico e il miglioramento continuo nella gestione di tutti i processi che contribuiscono al miglioramento della qualità.

La presente relazione ha lo scopo di fornire un rendiconto delle attività svolte dal Presidio di Qualità (“**Presidio**” o “**PQA**”) della Scuola IUSS per l’anno 2020 nonché di illustrare le principali attività che lo stesso intende compiere nell’anno 2021, nell’ambito del sistema di Assicurazione della Qualità (“**AQ**”) della Scuola.

I.2 Funzioni del PQA IUSS

Il PQA è stato istituito in coerenza con le vigenti disposizioni in materia di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento del sistema universitario italiano, coerentemente con gli Standard e le Linee Guida ESG 2015 per l’Assicurazione della Qualità dell’Istruzione Superiore in Europa. È l’organo di riferimento della Scuola per i processi di Assicurazione della Qualità e, ai sensi dell’art. 3 del proprio Regolamento, ha il compito di indirizzare e coordinare il corretto svolgimento dei processi di AQ.

In particolare, il Presidio svolge le seguenti funzioni:

- a. promuove l’attuazione delle Politiche della Qualità definite dagli organi di indirizzo politico;
- b. sovrintende all’elaborazione e all’implementazione del sistema di AQ della Scuola e dei relativi processi;
- c. propone metodi, strumenti e procedure per il raggiungimento degli obiettivi di AQ;
- d. sorveglia e monitora il regolare svolgimento dei processi di AQ;
- e. supporta i referenti delle strutture didattiche, di ricerca e della terza missione nei rispettivi ambiti di attività;
- f. promuove l’organizzazione e la verifica dell’aggiornamento delle informazioni nell’ambito della formazione e della ricerca;
- g. sovrintende alla verifica delle attività di autovalutazione e di valutazione periodica;
- h. promuove e supporta la valutazione dell’efficacia degli interventi di miglioramento e dei loro risultati;
- i. favorisce il corretto flusso di informazioni da e verso il Nucleo di Valutazione e la Commissione Paritetica Docenti-Studenti;

- j. promuove la diffusione della cultura, dei metodi e strumenti per la Qualità, l'autovalutazione, l'approccio critico e il miglioramento continuo nella gestione di tutti i processi che contribuiscono al miglioramento della Qualità anche attraverso la realizzazione di attività formative;
- k. supporta le strutture della Scuola nella gestione dei processi per l'AQ anche attraverso la predisposizione di linee guida;
- l. fornisce consulenza agli organi di governo della Scuola sulle tematiche dell'AQ.

I.3 Composizione del PQA Iuss

Fino all'inizio dell'anno 2020, la Scuola IUSS e la Scuola Sant'Anna di Pisa hanno avuto un Presidio della Qualità congiunto. Istituito nell'ambito dell'accordo federativo nel 2016 e rinnovato nel 2018, il Presidio congiunto, pur avendo conseguito risultati importanti quali l'elaborazione delle Politiche della Qualità, aveva mostrato alcune limitazioni in quanto troppo lontano dalle realtà in cui le attività vengono realizzate. Il Consiglio di Amministrazione Federato, nella seduta del 24 gennaio 2020, pertanto, ha deliberato la costituzione di un Presidio della Qualità autonomo per ciascuna delle tre Scuole della Federazione e ha disposto un coordinamento dei tre Presidi per il tramite di un apposito comitato, il quale ha la funzione di condividere esperienze, metodologie, buone pratiche nonché di ideare e attuare iniziative congiunte tra le Scuole.

A seguito della deliberazione del 24 gennaio, la Scuola IUSS ha provveduto, con decreto n. 9 del 27 gennaio 2020, a istituire l'attuale Presidio di Qualità con i seguenti componenti:

- Il/La Prorettrice/ore delegato/a Assicurazione Qualità, con ruolo di Coordinatore
- Il/La Preside della Classe di Scienze, Tecnologia e Società;
- Il/La Preside della Classe di Scienze Umane e della Vita;
- Il/La Direttrice/ore Generale;
- Il/La Responsabile dell'Area Attività Istituzionali, Didattica e Valutazione;
- Il/La Responsabile dell'U.O. Assicurazione Qualità e Affari Legali;
- Il/La Rappresentante degli Allievi e delle Allieve dei Corsi ordinari in Senato o un/a allievo/a da lui/lei designato/a;
- Il/La Rappresentante degli Allievi e delle Allieve dei Corsi di dottorato in Senato o un/a allievo/a da lui/lei designato/a.

Alla data del 31 dicembre 2020 il PQA era pertanto così composto:

- Prof. Alberto Monti, Coordinatore;
- Prof. Mario Martina, Preside della Classe STS;

- Prof. Andrea Sereni, Preside della Classe SUV;
- Ing. Giuseppe Conti, Direttore Generale;
- Dott.ssa Giovanna Spinelli, Responsabile Area Attività Istituzionali, Didattica e Valutazione;
- Dott.ssa Valentina Cimichella, Responsabile U.O. Assicurazione Qualità e Affari Legali;
- Dott.ssa Margherita D’Ayala, Rappresentante degli Allievi dei Corsi di Dottorato;
- Sig. Carlo Bertazzi, Rappresentante degli Allievi dei Corsi Ordinari.

La nuova scelta organizzativa ha rappresentato un passo importante per la Scuola IUSS e ha portato il PQA della Scuola a intraprendere un lavoro di analisi del Sistema AQ in collaborazione con la Commissione Paritetica Allievi e Docenti (“CPad”) e di concerto con il NUV, gli Organi di *governance* e l’*Advisory Board* (“AB”).

II. RENDICONTO ATTIVITÀ 2020 E PROSPETTIVE SUL 2021

II.1 Il Sistema AQ della Scuola

L’anno 2020, nonostante la pandemia, è stato un anno ricco di attività stimulate dalla necessità di riconfigurare e calibrare il Sistema AQ per renderlo un effettivo strumento di lavoro e di supporto per lo sviluppo della Scuola, anche in relazione alle nuove strategie delineate dagli Organi di Governo. Il PQA IUSS ha compiuto una mappatura specifica dei processi di AQ in alcuni degli ambiti nei quali sono declinate le Politiche della Qualità approvate dal CdA federato nel 2019, scegliendo un approccio non burocratico, ma di sostanza rispetto alla realtà della Scuola, sia per quanto riguarda la consapevolezza dei diversi attori che il relativo monitoraggio e miglioramento. Oggi sono in fase di sperimentazione i modelli di AQ della Didattica e della Terza Missione così definiti e sono in fase di approvazione quelli relativi alla Ricerca, ai Servizi e allo Sfruttamento sinergico delle potenzialità di sistema.

Nel corso del 2020 il PQA ha ritenuto fondamentale avviare un’analisi di conformità del Sistema di AQ della Scuola agli *European Standard and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)*, al fine di identificare punti di forza e di debolezza dello stesso; da questa analisi è emersa la necessità di procedere ad una revisione del Sistema di AQ al fine di ottenere un’organizzazione orientata al miglioramento continuo e che ponesse in luce la funzione di controllo e monitoraggio del Presidio nei vari passaggi dei processi della Scuola.

Il PQA ha proceduto in questo lavoro di revisione pervenendo, in coordinamento con la *governance* della Scuola, alla stesura di un Piano di Miglioramento 2021, approvato nella seduta del 17 novembre 2020, in cui sono stati riportati gli obiettivi di miglioramento identificati per ciascuna area di attività della Scuola e le relative azioni da mettere in campo per il loro raggiungimento. Per ciascun obiettivo sono stati individuati inoltre i responsabili di ciascuna azione e le scadenze entro cui portarle a compimento.

Il Piano delinea in maniera chiara ed esaustiva gli obiettivi di miglioramento che la Scuola si è prefissa di perseguire nell'anno 2021, ed in tale contesto il PQA è chiamato a svolgere la funzione di monitoraggio e controllo, verificando periodicamente lo stato di avanzamento di ciascuna azione.

II.2 Riunioni svolte

Nell'anno 2020 il PQA IUSS si è riunito sette volte secondo il seguente calendario:

1. 4 marzo 2020
2. 15 aprile 2020
3. 21 maggio 2020
4. 27 luglio 2020
5. 17 settembre 2020
6. 17 novembre 2020
7. 4 dicembre 2020

Nelle sedute sono stati trattati i seguenti argomenti principali:

- Politiche della Qualità;
- Rilevazioni delle opinioni degli studenti;
- Redazione Relazione Presidio Congiunto anno 2019 – parte di competenza IUSS;
- Proposta Linee Guida dei Syllabi;
- Monitoraggio dati Almalaurea;
- Eventi formativi per personale docente e allievi;
- Piano di miglioramento della Scuola;
- Processo di Accredimento della Scuola.

II.3 Mappatura dei processi

Una fra le principali attività che il Presidio ha perseguito è stata quella della mappatura dei processi della Scuola.

Il CdA Federato nella seduta del 31 gennaio 2019 ha approvato il documento “Politiche della Qualità”, definendone i principi fondamentali e individuando azioni per il miglioramento continuo della qualità ed il perseguimento di obiettivi di eccellenza in coerenza con i requisiti per l'accREDITamento delle Scuole Superiori a ordinamento speciale previsti dalla normativa vigente.

Dalle Politiche della Qualità discendono le linee di indirizzo dei processi di Assicurazione della Qualità: la mappatura dei processi, è finalizzata a raccogliere in modo sistematico le informazioni necessarie per descrivere i processi e a rappresentarli in modo semplificato e funzionale agli obiettivi.

Nella seduta del 15 aprile 2020 sono stati approvati dal PQA i documenti di mappatura dei processi della Didattica e della Terza Missione, modelli ad oggi in fase di sperimentazione al fine di rilevarne potenzialità e limiti, mentre sono in definizione quelli relativi alla Ricerca, ai Servizi e allo Sfruttamento Sinergico delle potenzialità di Sistema. Per la realizzazione della mappatura dei servizi, il Presidio ha coinvolto i Collegi, *partner* istituzionali della Scuola.

II.4 Questionari di rilevazione delle opinioni degli allievi

Nel 2020 il Presidio ha approvato la revisione di alcuni questionari di rilevazione delle opinioni degli allievi; sono stati interessati alla modifica i questionari somministrati agli allievi dei corsi di dottorato e il questionario sulla didattica proposto a fine corso agli allievi dei Corsi Ordinari.

La revisione dei questionari degli allievi PhD si è basata sulla segnalazione effettuata nel 2019 dalla Commissione Paritetica, la quale, recependo le richieste provenienti dagli allievi e presentate in Commissione dai loro rappresentanti e le richieste della Commissione Accreditamento della Scuola, aveva concordato sulla necessità di modificare tali questionari. In particolare la Commissione aveva segnalato due necessità per il questionario sui Servizi:

- inserire delle domande relative ai Tutor;
- creare due distinte sezioni per Placement e per Erasmus+, in quanto al momento i due servizi venivano valutati insieme, con conseguente incertezza a quale dei due si riferissero le valutazioni espresse dagli allievi.

Per gli altri questionari le modifiche proposte erano volte a specificare maggiormente alcune domande, affinché gli intervistati potessero interpretarle in maniera più corretta ed approfondita. Inoltre si voleva dare ai questionari una maggiore aderenza alla realtà dello IUSS.

Il PQA IUSS ha preso in carico le richieste di modifica durante la sua prima riunione, il 4 marzo 2020, procedendo poi con la loro approvazione nelle successive sedute del 15 aprile e del 21 maggio.

Per quanto attiene al questionario sulla didattica per gli allievi dei Corsi Ordinari, la modifica approvata è stata introdotta sulla base dei contenuti della comunicazione in merito alle attività di rilevazione delle opinioni degli studenti e dei laureandi inviata da ANVUR alla Presidenza CONVUI. Alla luce dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 e delle misure adottate per il suo contenimento, il PQA ha ritenuto opportuno che i quesiti presenti nella rilevazione sugli insegnamenti dei Corsi Ordinari fossero coerenti con la somministrazione della didattica a distanza, eliminando gli elementi dedicati alla valutazione delle infrastrutture (aule, laboratori

didattici, biblioteche etc.) o della loro fruibilità in presenza ed introducendo eventuali riferimenti alla modalità “a distanza”.

Nel 2020 il PQA ha approvato anche un nuovo questionario volto ad analizzare l’impatto che la nuova modalità di insegnamento ha avuto sulla percezione della qualità della didattica da parte degli allievi. L’emergenza pandemica legata al COVID-19 ha imposto, per la prosecuzione delle attività della Scuola, il passaggio in tempi ridotti all’erogazione della didattica a distanza; alla fine del secondo semestre i Consigli di Classe hanno reputato opportuno effettuare una nuova rilevazione presso gli studenti dei Corsi Ordinari per analizzare il gradimento e l’impatto della didattica on-line.

Il PQA, previa visione del nuovo questionario da parte del Rettore, dei Presidi dei Consigli di Classe e del Prorettore delegato alla Qualità, ha pertanto proceduto con la sua approvazione, al fine di somministrarlo a tutti gli allievi che hanno frequentato i corsi a distanza del 2° semestre.

II.5 Assicurazione della Qualità e continuità operativa

Un’attività innovativa del PQA è stata quella di avviare il lavoro di concezione ed elaborazione di un “*Academic Continuity Plan*”.

Sulla base di indicazioni date dal MIUR per una pianificazione delle attività nel post *lockdown* improntate alla sicurezza e alla flessibilità, il Presidio ha reputato opportuno procedere ad una verifica dei processi della Scuola, al fine di valutare quanto essi possiedano la flessibilità necessaria alla gestione di situazioni di emergenza di qualsiasi genere.

Partendo dai principi delle Politiche della Qualità e ritenendo necessario avere un insieme di processi decisionali, programmatici e di monitoraggio che si adattino alle diverse situazioni, è stata preparata una *check-list* delle attività della Scuola; in tale documento sono state evidenziate le attività che durante il periodo emergenziale sono state soggette a criticità, con la descrizione del relativo intervento messo in atto dalla Scuola.

Partendo da questo lavoro generale di analisi, il PQA si prefigge per l’anno 2021 di arrivare alla redazione di un documento, l’*Academic Continuity Plan*, in grado di individuare i rischi a cui è soggetta la Scuola nonché le relative azioni da porre in essere per la prevenzione e la gestione della situazione emergenziale al fine di assicurare lo svolgimento delle attività istituzionali e il perseguimento degli obiettivi strategici. Il Presidio ha suggerito anche l’ipotesi di un corso di didattica innovativa come attività che coinvolga anche gli allievi nell’elaborazione del documento.

II.6 Piano di miglioramento

Il PQA ha approvato, nella seduta del 17 novembre 2020, il Piano di Miglioramento, che introduce dapprima il Sistema di AQ della Scuola, analizzandone la conformità all'ordinamento giuridico e quello interno alla Scuola, nonché agli *European Standard and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area* (ESG), per poi verificarne lo stato di attuazione rispetto agli obiettivi fissati nei documenti di programmazione strategica.

Partendo da una suddivisione in ambiti (Didattica, Ricerca, Terza Missione, Servizi, Sfruttamento Sinergico delle Potenzialità di Sistema, Sistema di AQ) delle attività della Scuola, il PQA ha effettuato una loro analisi dettagliata e del livello di implementazione delle Politiche della Qualità alla luce del nuovo Piano di orientamento strategico e del Piano di identità e sviluppo. Rapportandosi alle specificità della Scuola rispetto agli *stakeholder*, al territorio, alle competenze e alle risorse (anche economico-gestionali) il documento propone una parte di tipo "operativo" nella quale, per ogni ambito, sono state individuate delle attività suscettibili di margini di miglioramento, pianificate secondo la seguente suddivisione:

- Obiettivo di miglioramento rilevato;
- Azioni da intraprendere al fine di raggiungere l'obiettivo;
- Descrizione analitica;
- Responsabili individuati;
- Termine per realizzare l'azione;
- Indicatore scelto per la verifica e il monitoraggio del raggiungimento dell'obiettivo.

Il documento coinvolge in maniera fattiva tutti gli attori della Scuola, ed implica una collaborazione attiva fra gli stessi ai fini di una concreta implementazione del sistema di Assicurazione Qualità della Scuola. In questa importante revisione del Sistema AQ il PQA svolge un ruolo fondamentale di ausilio, con la pianificazione di costanti monitoraggi e verifiche nelle diverse fasi di attuazione del Piano di Miglioramento.

II.7 Processo di accreditamento

A dicembre 2020, a conclusione del processo di accreditamento iniziato nel 2019, la Scuola ha ricevuto la visita da parte della Commissione di Esperti per la Valutazione delle Scuole Superiori (CEVS).

Il Presidio di Qualità ha svolto un ruolo fondamentale di supporto agli Organi di governo per la preparazione della visita, lavorando in stretta sinergia con la Commissione Accreditamento della Scuola e offrendo pieno supporto proattivo a tutti gli attori istituzionali coinvolti.

Il Presidio di Qualità ha inoltre fornito un contributo fondamentale, per quanto di competenza, alla stesura delle argomentazioni da inserire nel Protocollo di Valutazione ricevuto in data 1° dicembre 2020 e contenente i rilievi sollevati dalla CEVS e il Piano di Miglioramento approvato è stato inserito nella documentazione essenziale da inviare ai valutatori, al fine di fornire un quadro aggiornato del processo di autovalutazione in atto.

Il PQA ha infine coordinato l'attuazione del piano di formazione della comunità della Scuola, preventivato a fine estate per raggiungere una capillare diffusione delle Politiche della Qualità anche allo scopo di permettere a tutti gli attori coinvolti di affrontare con consapevolezza la visita di accreditamento.

II.8 Cultura della Qualità

Il Presidio si è posto, fra gli altri obiettivi, quello di una continua diffusione della Cultura della Qualità nell'ambito della Scuola.

La necessità dettata dalla visita di accreditamento si è sovrapposta a quella di creare una comunità costantemente informata e consapevole della missione e degli obiettivi che la Scuola si prefigge.

I principali mezzi di veicolazione delle informazioni e dei processi di AQ sono stati individuati nella formazione mirata per le varie componenti della Scuola, oltre che ad un'implementazione del sito istituzionale dove la parte relativa all'Assicurazione Qualità fosse definita in maniera più chiara e facilmente accessibile e consultabile.

Fra le azioni poste in essere dal Presidio al fine della diffusione della Cultura della Qualità si segnalano le seguenti:

- 1 dicembre 2020: preparazione alla visita di accreditamento, con il coinvolgimento del Presidente del Nucleo di Valutazione Federato Professor Stefano Fantoni;
- 3 dicembre 2020: Corso di formazione per il Personale Tecnico Amministrativo IUSS *"L'Assicurazione Qualità negli istituti di formazione Superiore"*,

Intervenuti:

Dott.ssa Paola Butelli, Presidio AVA Politecnico di Milano;

Ing. Giuseppe Conti, Direttore Generale IUSS;

presso Scuola IUSS Pavia.

- 4 dicembre 2020: Formazione corpo docente (incontro con docenti, ricercatori e assegnisti) *"Accreditamento e Assicurazione Qualità"*

Intervenuti:

Prof. Eugenio Guglielmelli, Università Campus Bio-Medico Roma;

Dott.ssa Paola Butelli, Presidio AVA Politecnico di Milano;

Prof. Riccardo Pietrabissa, Rettore IUSS;

Prof. Mario Martina, IUSS;

Prof. Andrea Sereni, IUSS;

Prof. Alberto Monti, Presidente PQA IUSS;

Ing. Giuseppe Conti, Direttore Generale IUSS;

presso Scuola IUSS.

- 7 dicembre 2020: Formazione Allievi Corsi Ordinari ***“Piano di Orientamento Strategico e Assicurazione Qualità”***

Intervenuti:

Prof. Riccardo Pietrabissa, Rettore IUSS:

Dott.ssa Paola Butelli, Presidio AVA Politecnico di Milano;

Prof. Alberto Monti, Presidente PQA IUSS;

Prof. Andrea Tiengo, IUSS Pavia;

Ing. Giuseppe Conti, Direttore Generale IUSS;

presso Scuola IUSS.

- 7 dicembre 2020: formazione allievi dei Corsi di Dottorato ***“IUSS Strategic development plan and Quality Assurance”***,

Intervenuti:

Prof. Riccardo Pietrabissa, Rettore IUSS;

Dott.ssa Paola Butelli, Presidio AVA Politecnico di Milano;

Prof. Alberto Monti, Presidente PQA IUSS;

Ing. Giuseppe Conti, Direttore Generale IUSS;

Prof. Nicola Canella, Presidente Commissione Paritetica Allievi Docenti IUSS Pavia;

Prof. Andrea Mattevi, UniPV;

Prof. Ricardo Monteiro, IUSS;

presso Scuola IUSS.

La diffusione della cultura AQ nella comunità della Scuola rimane per il PQA un obiettivo da perseguire costantemente, ed è una delle azioni di miglioramento previste dal Piano di Miglioramento per l'anno 2021.

II.9 Sito istituzionale

Dopo un'attenta analisi delle informazioni relative all'AQ riportate sul sito istituzionale della Scuola, il Presidio ha ritenuto opportuno provvedere ad una loro riorganizzazione al fine di presentarle in maniera più strutturata.

Il PQA ha provveduto a definire la struttura e i contenuti di una sezione dedicata all'Assicurazione Qualità, e a dicembre 2020 il sito istituzionale è stato implementato con la revisione effettuata, affinché sia gli attori interni che gli *stakeholder* siano sempre informati sulla struttura e sulle azioni messe in campo dal Sistema Qualità della Scuola.

Tale sezione di AQ riporta:

- gli attori del Sistema AQ, la specifica dei compiti assegnati e le relazioni fra di essi;
- la documentazione prodotta nei processi di AQ;
- le relazioni del PQA, con il resoconto delle attività svolte.

III. CONCLUSIONI

L'anno 2020 ha segnato la costituzione di un Presidio della Qualità indipendente per la Scuola IUSS – dopo una lunga e proficua esperienza di condivisione con la Scuola Sant'Anna di Pisa – ed è stato caratterizzato da una rilevante attività svolta dal nuovo PQA IUSS per la riconfigurazione e l'implementazione del Sistema AQ della Scuola.

La visita della Commissione di Esperti per la Valutazione delle Scuole Superiori (CEVS), collocata in chiusura d'anno, ha fornito lo stimolo per una intensa attività del PQA, così ulteriormente rafforzando le sinergie tra il Presidio e gli organi di governo della Scuola e consentendo al contempo di immergere l'intera Comunità della Scuola nel Sistema AQ.

Gli sforzi profusi dal PQA, in collaborazione con la CPad e di concerto con il NUV, sono stati principalmente diretti a mettere il Sistema AQ al servizio della Scuola, facendone comprendere i pregi e le potenzialità ai fini dell'efficace perseguimento degli obiettivi strategici delineati nei documenti di programmazione.

L'anno si è chiuso con l'approvazione di un Piano di Miglioramento che traccia il percorso da seguire nel 2021.

Il bilancio è, dunque, ampiamente positivo.