

Relazione sintetica dell'Istituzione sulle azioni intraprese dall'Istituzione per il miglioramento continuo o per il superamento delle criticità indicate nella precedente Relazione del Nucleo

Il sistema di assicurazione della qualità dell'Istituto è finalizzato al miglioramento dell'offerta formativa, indirizzato al potenziamento servizi e perfezionamento dell'offerta accademica, alla risoluzione delle criticità, al rafforzamento delle competenze dell'utenza rispetto alla situazione di partenza, al miglioramento della soddisfazione degli utenti, alla crescita delle competenze del personale.

Contemporaneamente è stata avviata l'elaborazione di un Piano di Miglioramento, strumento di progettazione strategica, a partire dall'indicazione delle modalità e dai criteri utili all'individuazione dei componenti il gruppo di lavoro, coloro che per esperienza, professionalità e competenze specifiche potranno garantire disponibilità e costanza nel perseguimento degli obiettivi prefissati.

La responsabilità dell'intero processo si esplica attraverso l'impegno della Direzione, supportata da docenti esperti, che ha il compito di monitorare il processo organizzativo, coordinare gli attori coinvolti, assicurarne l'efficienza e l'efficacia.

Su suggerimento del Nucleo di valutazione, l'Associazione Siena Jazz si è dotata di un'unità di autovalutazione strutturata in modo da consentire un adeguato approfondimento dei problemi rilevati e l'impostazione di possibili soluzioni, al fine di sviluppare un progetto di miglioramento.

Gli ultimi anni hanno visto inoltre la governance attuale impegnata nello sviluppo e promozione della cultura della qualità in terna ed esterna all'istituto, che ha visto l'impegno di tutte le componenti della comunità accademica e ha generato all'interno dell'Accademia una maggiore sensibilità e partecipazione agli organi accademici, sviluppo di azioni e progettualità condivise e partecipate, crescita dei processi di democraticizzazione e trasparenza. Risultati della promozione della cultura della qualità sono tangibili e riconoscibili anche nella costruzione di un'immagine d'eccellenza dell'Istituto, i cui esiti sono evidenti nei rapporti di collaborazione con stakeholder e fornitori territoriali, università e istituti musicali partner stranieri e organizzazioni culturali internazionali.

Il Sistema Qualità adottato da Siena Jazz (e il riesame delle procedure effettuato con frequenza almeno annuale) verifica il raggiungimento di tale proposito, provvedendo allo stesso tempo a riesaminare la validità della Politica stessa.

Per noi la Politica della Qualità significa:

- ❖ Avere al centro dell'attenzione gli interessi degli allievi, dei giovani musicisti e degli addetti ai lavori;
- ❖ Avere rispetto delle Norme Vigenti e delle disposizioni in materia di Sicurezza;
- ❖ Mantenere fermo l'obiettivo di formare persone qualificate, innalzando la qualità dell'offerta didattica;
- ❖ Promuovere e sostenere tutte le parti nell'applicazione della norma sia per migliorare le competenze sia per migliorare l'efficacia del Sistema Qualità;
- ❖ Attivazione di metodologie per la prevenzione delle problematiche e per la correzione ed il miglioramento delle attività;
- ❖ Perseguire il miglioramento continuo della qualità dei processi che riguardano le attività di formazione legate alla didattica, alla ricerca ed alla produzione;
- ❖ Valutare il perseguimento e la corretta evoluzione degli obiettivi tramite:
 - Questionari;
 - Controlli sui principali processi dell'Associazione (didattico, organizzativo ed amministrativo);
 - Piano di valutazione delle performance del personale docente e non;
 - Individuazione valori obiettivo e misurazione d'indicatori.

La Politica della Qualità è associata ad un quadro di obiettivi operativi di seguito identificati, i quali vengono quantificati e quindi riesaminati nel corso dei periodici Riesami della Direzione.

Gli obiettivi strategici illustrati al punto precedente si concretizzano nei seguenti obiettivi operativi:

- per la soddisfazione degli Utenti:
 - a) rispetto dei requisiti e dei programmi (misurato dal numero delle Non Conformità riferibili all'esecuzione);
 - b) miglioramento dell'indice di soddisfazione degli Utenti (erogatori e fruitori).

- per il rispetto delle Norme vigenti:
 - c) rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza (con adozione di uno specifico DVR) sanitaria, ambiente e gestione delle risorse umane (obiettivo permanente: zero infortuni e minimizzazione contagi). Si segnala che le attività svolte sempre in presenza per l'a.a. 2020/2021, nel rispetto delle disposizioni di sicurezza adottate e descritte nel protocollo anti-contagio adottato dall'Accademia, hanno garantito il corretto svolgimento delle attività, non registrando con successo alcun focolaio pandemico. Per l'anno accademico in esame, le procedure sono state aggiornate in relazione dell'evoluzione della pandemia e quindi della revoca dello stato di crisi.

- per la prevenzione dei problemi e per il miglioramento dei processi:
 - d) miglioramento del grado di diffusione e di applicazione del Sistema Qualità;
 - e) diminuzione dei reclami;
 - f) ottimizzazione degli indici di efficacia dei processi operativi.

In risposta all'emergenza sanitaria e all'avvertito senso di smarrimento e impotenza degli studenti, di fronte agli eventi globali degli ultimi anni (tali da condizionarne la sensibilità emotiva e psicologica), si è evidenziata la necessità di continuare a porsi come obiettivo quello di tendere costantemente al miglioramento della qualità attraverso una progettazione più che mai centrata sull'utente, dosando interattività e multimedialità, supportata da una integrazione di metodologie in grado di stimolare una partecipazione attiva ed effettuando un'analisi approfondita dell'impatto formativo, in termini di modifica dei comportamenti individuali e di miglioramento organizzativo.

Siena Jazz favorisce la realizzazione del piano di miglioramento costante del proprio personale, coinvolgendo i dipendenti in attività di formazione (a questo proposito è stato reso disponibile alla consultazione del NdV il registro delle attività di formazione e addestramento del personale).

Si conferma l'attenzione al piano di miglioramento di Siena Jazz secondo l'attuazione delle seguenti azioni:

- provvede alla gestione del percorso amministrativo di ingresso - cura le procedure di immatricolazione;
- garantisce un efficiente ed efficace utilizzo delle aule per le attività didattiche; - supporta le attività di progettazione, coordinamento e promozione relative all'orientamento in ingresso degli studenti;
- promuove iniziative rivolte agli studenti, sia attraverso l'organizzazione di incontri in presenza, sia con modalità on line;
- assicura il miglioramento e lo sviluppo dei servizi agli studenti, garantendo la realizzazione di interventi per migliorare la qualità dello studio; - assicura il supporto dei servizi a studenti con disabilità;
- attua le procedure operative in materia di stage e tirocini (curricolari, formativi e di orientamento, professionali, interni e tirocini per i quali Siena Jazz è soggetto ospitante; -

promuove lo sviluppo di accordi con enti pubblici e privati esteri al fine di favorire lo svolgimento di stage ed iniziative all'estero;

- supporta studenti, docenti e personale, interessati allo sviluppo di rapporti internazionali, promuovendo il coordinamento di attività di internazionalizzazione della didattica e il raccordo con i diversi attori interni ed esterni;
- fornisce a tutti gli studenti internazionali in arrivo un aiuto pratico nei loro primi giorni in scambio, un servizio di orientamento, aiuto nella ricerca di un alloggio, supporto nel reperimento di informazioni sui corsi, sulle regole accademiche e sulle attività, così come aiuto per risolvere i problemi burocratici;
- permette l'iscrizione per gli stranieri per il rilascio della certificazione di livello linguistico necessaria al riconoscimento del titolo.
- cura i rapporti con l'ente regionale per il Diritto allo studio per regolare: le tasse e i contributi degli studenti; i premi e gli incentivi agli studenti/laureati meritevoli; le borse per il diritto allo studio; i servizi di accoglienza e mensa; i processi relativi alla contribuzione per attività culturali e ricreative degli studenti.

In conformità a quanto segnalato dall'NdV per il superamento delle criticità, il piano di miglioramento si è arricchito negli ultimi anni di:

- Apertura di una procedura pubblica per la creazione di una short list con l'individuazione di criteri e requisiti oggettivi, qualitativi e quantitativi, per la selezione del personale docente incaricato;
- Adozione di misure volte a promuovere il processo di formazione della cultura della qualità, al fine di garantire una maggiore concertazione con il corpo docente e con la componente studentesca, e in vista di una partecipazione più attiva alla vita accademica, che possa condurre alla progettazione condivisa dei processi di miglioramento (evidenza degli effetti generati sono segnalati per es. in una maggiore partecipazione alla rilevazione delle opinioni degli studenti, l'avvio di procedure per la selezione di studenti per incarichi di collaborazione con l'Istituto, etc.);
- Costituzione di gruppi di lavoro interni per il potenziamento delle azioni di Internazionalizzazione, Terza Missione, Rapporti con il Territorio;
- potenziamento delle risorse interne volto a far fronte alla gestione più sostenibile del work flow, concretizzatosi con l'assunzione di una unità di personale a tempo determinato e una a tempo indeterminato con funzioni di assistenza ai piani, e accoglienza degli utenti;
- adozione di un nuovo statuto;
- inserimento di nuove figure dirigenziali, per ricoprire i ruoli di direttore amministrativo e direttore didattico-artistico, che verranno selezionate attraverso procedure di evidenza pubblica;
- riflessione della governance dell'associazione sulla revisione della forma giuridica per passaggio eterogeneo da associazione a fondazione;
- maggiore interlocuzione con gli stakeholder territoriali per garantire una migliore stabilità finanziaria dell'istituto con richiesta tempistiche chiare sull'erogazione dei contributi;

Il lavoro di monitoraggio costante viene inoltre supportato dall'aggiornamento annuale del Piano di Mitigazione dei Rischi, volto a individuare, mitigare e controllare l'insorgenza di eventuali problematiche. Si riporta seguito tabella riassuntiva circa le azioni individuate:

SIENA JAZZ	VALUTAZIONE RISCHI a.a. 2020-2021	Valutazione rischio Reale			Scheda valutazione rischi	Valutazione rischio residuo				
Categoria di rischio	Rischio individuato	M	P	K	R	Azioni già in essere	M	P	R	Azioni per mitigare il rischio
Salute e Sicurezza sul Lavoro	incidenti ed infortuni per comportamenti imprudenti degli studenti	1	1	1,2	0,8	Si rimanda al DVR	1	1	1	circolari per promozione norme di sicurezza e comportamenti da adottare, fomazine del personale, interlocuazione con organi di rappresentanza (Collegio dei docenti e Consulta
	visite con medico del lavoro	1	1	1,2	0,8	Si rimanda al DVR	1	1	1	verifiche periodiche per il personale
	infortuni per comportamenti imprudenti dei docenti e personale ATA	1	1	1,2	0,8	Si rimanda al DVR	1	1	1	rispetto delle norme igienico-sanitarie per tutta la comunità (studenti, docenti e personale tecnico-amministrativo), copertura assicurativa e protocolli per la gestione e mitigazione interruzione con enti pubblici finanziatori per pianificazione tempistiche di erogazione dei contributi; eliminazione di pagamenti tramite bollettino postale, registrazione di tutti i pagamenti in entrata e uscita, ed limitazione dei pagamenti in contanti da parte del personale
Economico-finanziari	carenze di flusso di cassa	1	1	1,2	0,8	Adeguata e attenta gestione delle entrate provenienti dagli studenti, verifica dei ritardi nei pagamenti e solleciti in itinere	1	1	1	utilizzo delle delibere di assegnazione per copertura finanziaria attraverso fidi bancari
	ritardo pagamento dagli enti finanziatori/istituzioni	1	1	1,2	0,8	Adeguata e attenta gestione delle entrate provenienti dalle istituzioni	1	1	1	aumento del plafond per acsuisti attraverso carte di credito
	fido bancario e scoperture	2	1	1,0	2,0	Adeguata e attenta gestione dei prestiti	2	1	2	Implementazione del processo di digitalizzazione: gestionale dati studenti, orari lezioni e materie, presenze, piani di studi e scansioni dei verbali d'esame
Modalità operative	complessità delle procedure	2	2	1,0	4,0	Processi di semplificazione e digitalizzazione in atto	2	2	4	gestione automatizzata dei dati tramite database informatico
	rischi di disponibilità e adeguatezza dei dati, delle informazioni	2	1	1,0	2,0	Adeguato e attento controllo della registrazione dei dati	2	1	2	in atto procedure di aggiornamento per la sicurezza informatica, istituzione del regolamento interno per il trattamento dati da parte di dipendenti e docenti e nomine al personale autorizzato
	rischi legati alla sicurezza e alla riservatezza delle informazioni	2	1	1,0	2,0	Adeguato e attento controllo della riservatezza dei dati	1	1	1	richiesta ai docenti di un impegno calendarizzato all'inizio dell'anno, e implementazione delle procedure per redazione del piano dei recuperi e
	assenze docenti e modifiche alla calendarizzazione delle attività	2	3	1,0	6,0	coordinamento monte ore docenti e impegno delle aule	2	3	6	strumenti di lavoro condivisi per la gestione dei processi e la condivisione delle informazioni tra i dipendenti
	non adeguata comunicazione tra gli uffici e difficoltà a condividere le informazioni	2	3	1,0	6,0	Riunione settimanale di tutto il personale, con consegne settimanali di impegni e mansioni e costruzione del piano di lavoro condiviso, discussione delle difficoltà e proposte risolutive				ipotesi di acquisto di un nuovo server (in fase di analisi)
Tecnologici	guasto del sistema informatico	3	1	1,0	3,0	verifica dell'infrastruttura informatica e suo aggiornamento costante	3	1	3	Costante verifica della funzionalità degli strumenti e dei mezzi, e avvio delle procedure di manutenzione ordinaria, riparazione o aggiornamento
	deterioramento dei locali e della strumentazione, obsolescenza delle attrezzature e sua manutenzione	2	2	1,0	4,0	Manutenzione della strumentazione, Ricerca di fondi per acquisto di infrastrutture tecnologicamente più avanzate	2	2	4	aggiornamento costante delle certificazioni relative agli impianti, opere di manutenzione ordinaria dei locali
	manutenzione ordinaria mancante o insufficiente, guasti degli impianti	1	1	1,0	1,0	Attento uso dei registri di manutenzione ordinaria e straordinaria	1	1	1	

Siena, 03/06/2024

p. Siena Jazz – Accademia Nazionale del jazz
 Coordinamento Generale
 Marina Vermiglio

