



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DEL MOLISE

*18 giugno 2014*

Presidio  
della Qualità  
di Ateneo

**Il sistema di Assicurazione della Qualità  
nell'Università degli Studi del Molise e la sua  
organizzazione a livello nazionale**

Bruno Moncharmont

# + Il concetto di QUALITÀ

costo

eccellenza

valore

soddisfazione delle aspettative

conformità alle specifiche



# Sviluppo della cultura della Qualità



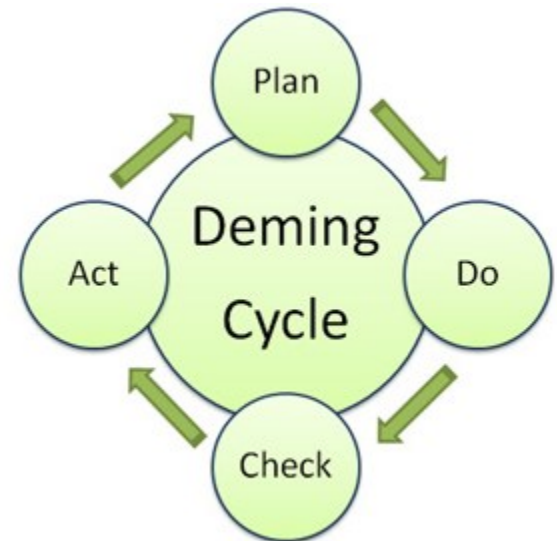
*Qualità* è il grado con cui un insieme di caratteristiche *intrinseche* soddisfa i *requisiti*

	produzione artigianale	produzione di serie mercato del fornitore		produzione di serie mercato del cliente		
<b>metodo</b>	autocontrollo	controllo unitario	controllo statistico	assicurazione interna	assicurazione esterna	gestione qualità
					TQM	TQM
<b>obiettivo</b>	concetto globale di qualità	conformità prodotto		garanzia	garanzia	soddisfazione cliente
					soddisfazione cliente	
<b>ambito</b>	artigianato	industria manifatturiera			industria/servizi	
	<b>1900</b>	<b>1930</b>	<b>1960</b>	<b>1990</b>	<b>2000</b>	

# + Gestione della qualità

attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione in materia di qualità  
(UNI EN ISO 9000:2005)

- **definizione di politica ed obiettivi per la qualità**
- **pianificazione della qualità**
- **controllo della qualità**
- **assicurazione della qualità**
- **miglioramento della qualità**



# + Qualità di un Ateneo

La **Qualità di un Ateneo** è il grado in cui le caratteristiche del sistema di formazione e di ricerca soddisfano i **requisiti**, ovvero anche il grado di vicinanza tra obiettivi prestabiliti e risultati ottenuti.

(Documento AVA)



# European Standards and Guidelines

(ESG)

- Nel 2003 il Ministri firmatari del processo di Bologna hanno dato incarico all'**ENQA** (\*) di sviluppare standard e linee guida per l'**assicurazione della qualità nel campo dell'alta formazione**.
- Nel 2005 è stato prodotto il documento ***European Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*** (ESG), elaborato per essere adottato dalle **istituzioni accademiche** dell'Area Europea dell'Alta Formazione, [supporto ed indirizzo per sviluppare un sistema interno di assicurazione della qualità].
- Inoltre sono state **formulate in modo da essere applicabili a tutte le istituzioni di istruzione superiore**, a prescindere dalla loro struttura e funzionamento, dalle loro dimensioni e dal sistema nazionale in cui sono inserite.

(\*) European Network  
for Quality Assurance  
in Higher Education



# + Aspetti chiave che caratterizzano la qualità della formazione

Linee di indirizzo e procedure per l'assicurazione della qualità

- *politiche e procedure*
- *continuo miglioramento*

Approvazione, monitoraggio e revisione periodica di corsi e titoli di studio

Verifica del profitto degli studenti

- *regole e procedimenti pubblici ed applicati in modo coerente*

Assicurazione della qualità dei docenti

- *qualificazione e competenza*
- *valutazione periodica*

Risorse didattiche e sostegno agli studenti

- *adeguate ed appropriate*

Sistemi informativi

- *informazioni necessarie per l'efficace gestione*

Pubblicità delle informazioni

# + *Quality Assurance*

nel campo dell'alta formazione





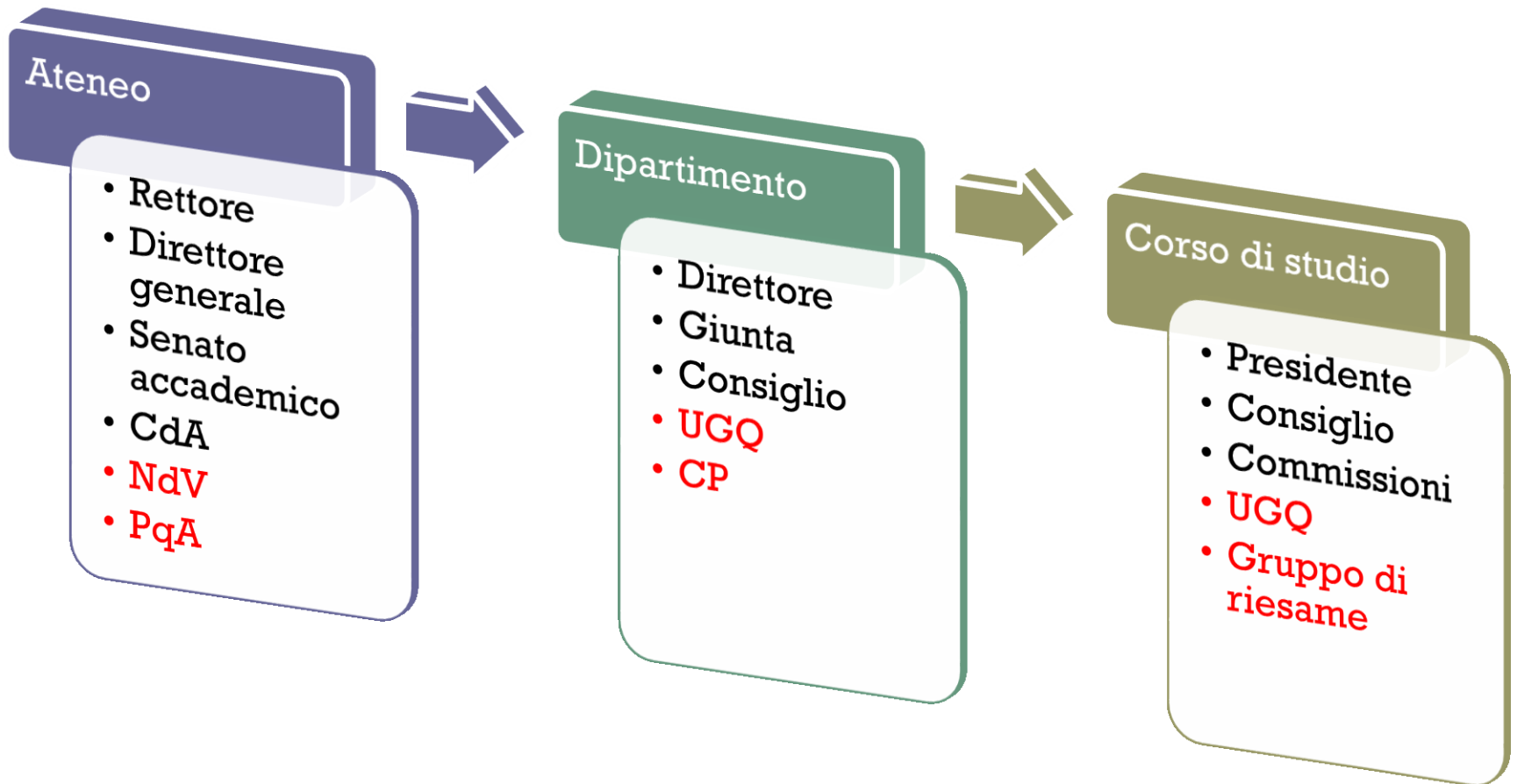
# + I protagonisti della Qualità in Ateneo

- **gli Organi di Governo e la Direzione Generale dell'Ateneo** (che insieme possiamo chiamare l'**Alta Direzione**)
- **il Nucleo di Valutazione**
- **il Presidio della Qualità**
- **le Commissioni paritetiche**
- **le Facoltà o Scuole** (laddove presenti)
- **i Dipartimenti**
  - **UGC**
- **i Corsi di studio**
  - **UGC**



# Catena delle responsabilità

*governance* dell'organizzazione





# Corsi di Studio

Sono responsabili della *Qualità della Formazione*

## compiti

- Definizione obiettivi formativi da raggiungere
- Individuazione e messa in opera delle azioni che permettono di raggiungere gli obiettivi
- Verifica del grado effettivo di raggiungimento degli obiettivi

## strumenti

- **Scheda Unica Annuale del CdS** (SUA-CdS)
- **Rapporto Annuale di Riesame**
- **Rapporto Ciclico di Riesame**
- Presenza di un **Gruppo della Qualità** (UGC)



# Dipartimenti

Sono responsabili della **Qualità della Didattica e della Ricerca** che si svolgono al loro interno

## compiti

- Definizione obiettivi di ricerca da perseguire
- Individuazione e messa in opera delle azioni che permettono di raggiungere gli obiettivi
- Verifica del grado effettivo di raggiungimento degli obiettivi

## strumenti

- **Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale (SUA-RD)**
- Presenza di una **Commissione paritetica**
- Presenza di un **Gruppo della Qualità (UGC)**

# + Ateneo

La *responsabilità* per la **qualità dell'Ateneo** compete agli Organi Accademici di vertice ( Rettore, Consiglio di Amministrazione, Senato Accademico e Direttore Generale), a cui spetta definire le linee della *politica per la qualità*.

La *responsabilità* dell'**AQ** è del *Presidio Qualità di Ateneo* (PQA).

**Ma la origine della Qualità è in chi opera non in chi assicura la qualità!**

# + Il sistema AVA

DPR 1 febbraio 2010, no. 76

Legge 30 dicembre 2010, no. 240

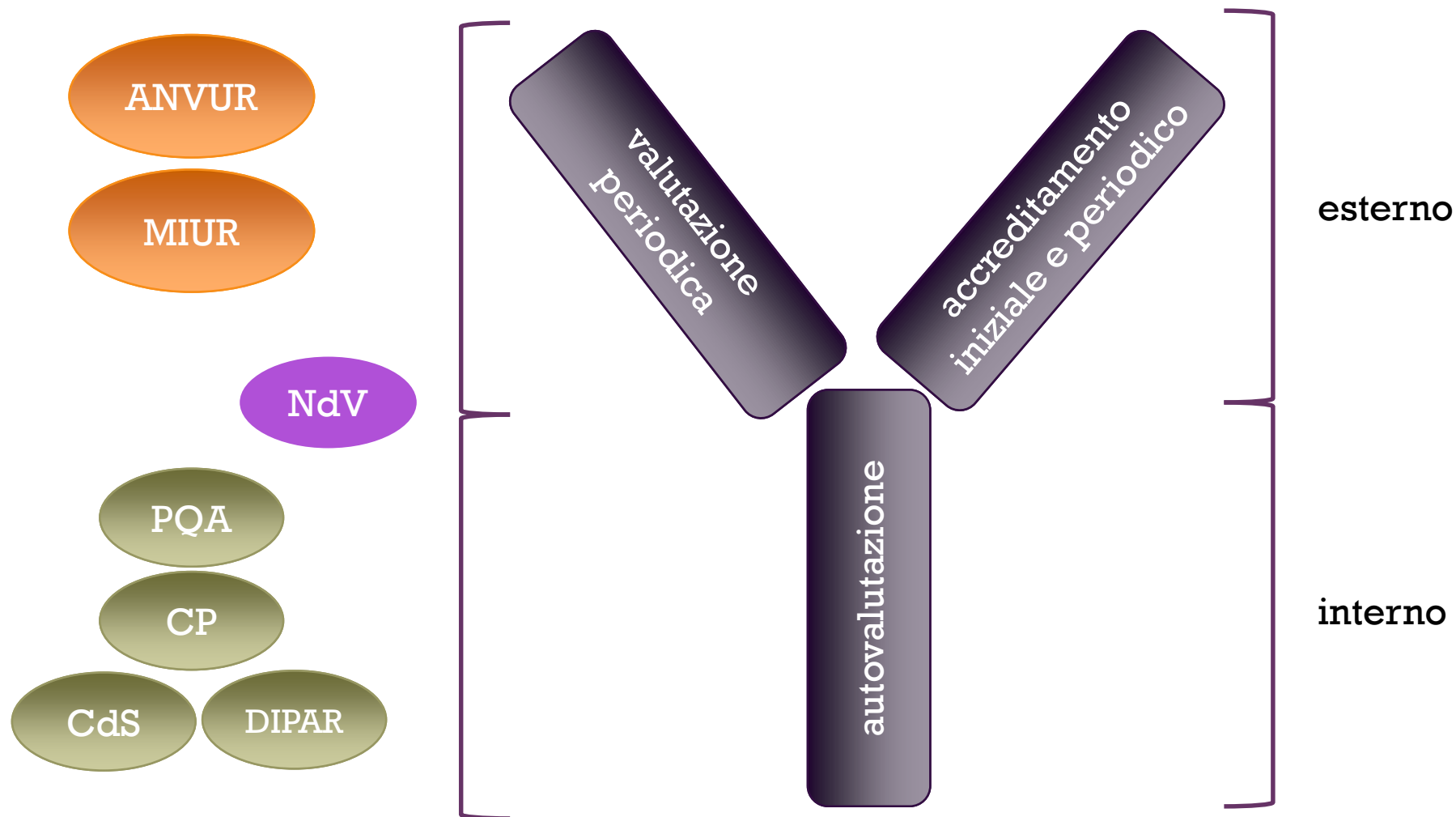
Decreto Legislativo 27 gennaio 2012, no. 19  
*Valorizzazione dell'efficienza delle università e conseguente introduzione di meccanismi premiali nella distribuzione di risorse pubbliche sulla base di criteri definiti ex ante anche mediante la previsione di un sistema di accreditamento periodico delle università*

**Sistema A.V.A.**

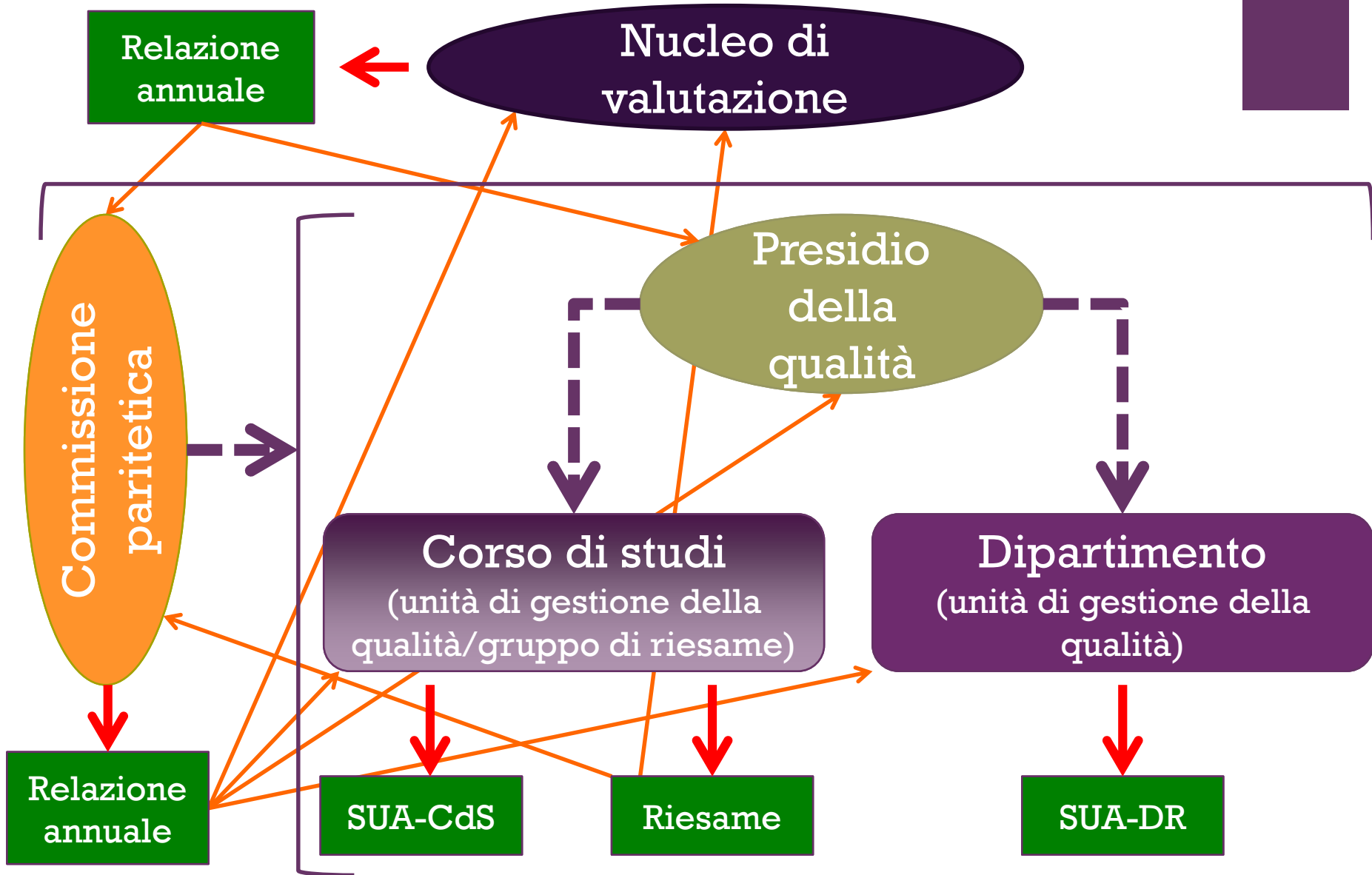
Decreto Ministeriale 30 gennaio 2013, no. 47  
*Decreto autovalutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio e valutazione periodica*  
[modificato dal Decreto Ministeriale 23 dicembre 2013, n. 1059]

# + Componenti del sistema AVA

Autovalutazione, Accreditemento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio e Valutazione periodica



# + Il sistema di Ateneo







# Nucleo di Valutazione (NdV)

## compiti e funzioni

- Il NdV svolge un'attività annuale di **indirizzo**, di **sorveglianza** e di **audit interno**, nel cui ambito controlla il buon funzionamento del sistema di AQ di Ateneo i cui strumenti sono stati progettati e organizzati dal PQA sulla base della politica per la qualità definita dagli Organi di Governo dell'Ateneo
- Accerta se l'organizzazione e l'attività documentata dal PQA siano strutturate in modo efficace a mettere in atto l'AQ nelle singole articolazioni interne (CdS, strutture raccordo, Dipartimenti) e nell'Ateneo;
- Accerta se gli organi di Governo dei CdS e dell'Ateneo tengano conto dell'attività del PQA e delle valutazioni e delle proposte avanzate dalla Commissione paritetica docenti-studenti nella **Relazione Annuale**.



# + Presidio della Qualità di Ateneo (PQA)

## compiti e funzioni

- verifica l'aggiornamento delle informazioni contenute nelle SUA-CdS di ciascun Corso di Studio dell'Ateneo
- organizza e verifica lo svolgimento delle procedure di AQ per le attività didattiche
- organizza e verifica l'attività di autovalutazione e del Riesame dei Corsi di Studio
- organizza e verifica i flussi informativi da e per il Nucleo di Valutazione e le Commissioni Paritetiche docenti-studenti
- valuta l'efficacia degli interventi di miglioramento e delle loro effettive conseguenze
- organizza e verifica l'aggiornamento delle informazioni contenute nelle SUA- RD di ciascun Dipartimento dell'Ateneo
- organizza e verifica lo svolgimento delle procedure di AQ per le attività di ricerca

# + Commissioni paritetiche docenti-studenti (CP)

## compiti e funzioni (1/3)

- Le CP esprimono la propria valutazione e formulazione di proposte di miglioramento in una **Relazione annuale** da inviare sia al PQA sia al NdV e che sarà acclusa alla SUA-CdS
- Per redigere la Relazione annuale le CP devono avere a disposizione una **serie di dati**:
  - alcuni di origine interna
    - ✓ scheda SUA-CdS dell'anno accademico appena concluso;
    - ✓ dati di ingresso, percorso ed uscita degli studenti;
    - ✓ risultati dei questionari studenti e laureati;
    - ✓ relazione annuale del NdV
  - altri di provenienza esterna

# + Commissioni paritetiche docenti-studenti (CP)

## compiti e funzioni (2/3)

- Le CP attingono dalla SUA-CdS, dai risultati delle rilevazioni dell'opinione degli studenti e da altre fonti disponibili istituzionalmente, con l'obiettivo di valutare se:
  - a. il **progetto** del Corso di Studio mantenga la dovuta attenzione alle funzioni e competenze richieste dalle prospettive occupazionali e di sviluppo personale e professionale, individuate tenuto conto delle esigenze del sistema economico e produttivo;
  - b. i **metodi di trasmissione delle conoscenze e delle abilità, i materiali e gli ausili didattici, i laboratori, le aule, le attrezzature e i servizi agli studenti** svolti da docenti e ricercatori, siano efficaci per raggiungere gli obiettivi di apprendimento al livello desiderato;

# + Commissioni paritetiche docenti-studenti (CP)

## compiti e funzioni (3/3)

segue:

- c. i **metodi di esame** consentano di accertare correttamente i risultati ottenuti in relazione ai risultati di apprendimento attesi
- d. al Riesame annuale conseguano efficaci **interventi correttivi** sui Corsi di Studio negli anni successivi
- e. i questionari relativi alla **soddisfazione degli studenti** siano efficacemente gestiti, analizzati e utilizzati
- f. l'istituzione universitaria renda effettivamente disponibili al pubblico, mediante una **pubblicazione** regolare e accessibile delle parti pubbliche della SUA-CdS, informazioni aggiornate, imparziali, obiettive, quantitative e qualitative, su ciascun Corso di Studio offerto

# + Corsi di Studio (CdS)

## compiti e funzioni

- L'intero sistema di Assicurazione della Qualità poggia sul corretto svolgimento delle attività di **Autovalutazione**, compito fondamentale dei singoli CdS e che si realizza nel **riesame annuale**.
- Il Presidente del CdS è anche responsabile dell'AQ, che non è un processo distinto e successivo rispetto alla progettazione, ma ne è una parte integrante.
- Il CdS:
  - redige la SUA-CdS e la trasmette
  - redige il Rapporto di Riesame
  - coordina la propria azione con la CP di riferimento
  - interloquisce con il PQA e con il NdV

# + Unità di Gestione Qualità

## (UGQ)

- Costituita nel Dipartimento e nel Consiglio di Corso di Studi, o insieme di filiera di Corsi di Studi
- interfacciarsi in ingresso ed in uscita con il PQA al fine di attuare nei Corsi di studio la politica di qualità operata dal PQA,
- stimolare con proposte e portare all'attenzione del Presidio le buone pratiche e i punti critici rilevati nei singoli corsi di studi.
- costituendosi come Gruppo di riesame, la UGC provvede annualmente alla stesura del rapporto di riesame del corso di studi

# + Scadenze

<b>data</b>	<b>attore</b>	<b>adempimento</b>
31 gennaio	Corsi di studio	rapporto di riesame
30 aprile	Nucleo di valutazione	relazione annuale
14 maggio	Corsi di studio	redazione della SUA-cds
15 giugno	ANVUR/MIUR	Accreditamento iniziale delle sedi e dei corsi di studio già attivi
31 luglio	ANVUR	relazione annuale al MIUR per la valutazione periodica
1 ottobre	Corsi di studio	rilevazione delle opinioni degli studenti
31 dicembre	Commissioni paritetiche	relazione annuale
31 dicembre	Dipartimenti	redazione della SUA-rd