

# La Qualità dei Corsi di Studio

Giacomo Zanni  
Presidio di Qualità Unife

10 Giugno 2019

# Mi presento ...

- Dipartimento di Ingegneria, ove insegno materie ICAR/22
  - LT: Elementi di Economia ed Estimo, al II anno
  - LM: Valutazione dei progetti immobiliari e ambientali, I anno
- Incarichi nell'Assicurazione Qualità degli Atenei:
  - Membro PQA Unife dal 2015
  - Delegato alla didattica area SCI-TEC Unife dal 2018
  - Esperto Valutatore Anvur (disciplinare e di sistema)
  - Esperto Valutatore Quacing (Qualità dei CdS di Ingegneria)
  - Componente di Nuclei di Valutazione in vari Atenei
- Nonostante ciò, non mi sento affatto esperto e sono consapevole che c'è ancora tanto da imparare sull'AQ

## INDICE

- Cosa significa Qualità e AQ dei CdS
- Il modello di funzionamento del CdS
- I processi di gestione dell'AQ
- Gli Attori dell'AQ
- Le Politiche per la Qualità e di AQ
- Il Progetto Qualità sui CdS di UNIFE

# Cosa significa Qualità e AQ dei CdS

Le ragioni per cui si valuta la qualità dei CdS sono varie:

- per favorire il riconoscimento accademico dei titoli di studio, anche a livello europeo
- per promuovere la “vera” autonomia degli Atenei
  - *non c'è autonomia senza responsabilità e valutazione*
- per promuovere una sana competizione tra Atenei
- perché lo impongono le norme
  - *ministeriali*
  - *linee guida ANVUR*

# Valutazione e Qualità nel Sistema Universitario Italiano: le tappe

- **1993:** L.n.537/93 «Interventi correttivi di finanza pubblica» istituisce i **Nuclei di Valutazione**, con il compito di verificare la corretta gestione delle risorse pubbliche, la produttività della ricerca e della didattica, l'imparzialità e l'andamento dell'amministrazione.
- **1998:** la CRUI imposta e realizza i progetti **CAMPUS** e **CAMPUS-ONE** fondati sul sistema ISO e sull'autovalutazione dei CdS.
- **2000:** A questi si affiancano i sistemi di **accreditamento regionale** per i corsi professionalizzanti, spesso basati sulle norme ISO-9000.
- **2001-2005:** Il **CNVSU** produce documenti di accreditamento dei CdS (RDR 1/01 e 1/04).
  - 2003: «passare ad una fase più orientata alla **qualità della offerta didattica**
    - copertura degli insegnamenti caratterizzanti con personale docente appropriato
    - contenuti rispondenti ai fabbisogni di figure p richieste dal mondo del lavoro
    - apprendimento da parte degli studenti
    - tempi necessari per il conseguimento dei titoli.»
- **2012:** l'**ANVUR** perviene alla stesura del **documento AVA**
- **2017:** l'**ANVUR** emette la revisione del **documento AVA 2.1**

# Sviluppo della cultura della qualità nella società

|                           |   |   |  |
|---------------------------|---|---|--|
|                           | PRODUZIONE<br>ARTIGIANALE                           | PRODUZIONE<br>DI SERIE<br>ORIENTATA AL<br>FORNITORE | PRODUZIONE<br>DI SERIE<br>ORIENTATA<br>AL CLIENTE                      |
| OBIETTIVO                 | concetto generico<br>e piuttosto vago<br>di qualità | conformità del<br>prodotto                          | <b>garanzia e<br/>soddisfazione del<br/>cliente</b>                    |
| METODO                    | autocontrollo                                       | controllo statistico                                | <b>assicurazione della<br/>qualità<br/>interna ed esterna,<br/>TQM</b> |
| AMBITO DI<br>APPLICAZIONE | artigianato   | industria<br>manifatturiera                         | industria, servizi,<br>terziario avanzato,<br><b>Università</b>        |

1900

1960

2020

Fantini, 2019, modificato

- Nel Sistema Universitario Italiano nel passato si è parlato più di Valutazione che di Qualità, con più attenzione alla raccolta dei dati che all'analisi e alle soluzioni
- Dal 1998, da un sistema focalizzato sulla valutazione in generale si è passati alla valutazione della **QUALITÀ**
- **Ma cos'è la qualità?**
  - Eccellenza?
  - Efficienza economica?
  - Soddisfazione delle aspettative del cliente?
  - Conformità a specifiche tecniche?
  - Qualità del «prodotto/servizio» o del «processo»?



## AL PRODOTTO /SERVIZIO

Valutare il grado in cui il servizio di formazione fornisce a tutti gli studenti la possibilità di raggiungere il livello di apprendimento corrispondente agli obiettivi stabiliti, nei tempi previsti

## AL PROCESSO

Valutare il grado in cui il «sistema di gestione» del servizio di formazione favorisce il costante raggiungimento degli obiettivi stabiliti nei tempi previsti

cioè

Valutare il grado in cui il «sistema di gestione» rende “sistematica” la qualità del servizio

- Il modello attuale di valutazione della qualità dei CdS adotta un approccio «per processi» accoppiato alla valutazione «di risultato» del prodotto/servizio.
- Alcuni criticano la valutazione di processo, bollandola come eccessivamente «burocratica»
- **PERCHE' SI VALUTANO I PROCESSI E IL SISTEMA DI GESTIONE?**

prodotto/servizio = risultato di un processo

dove:

processo = attività che utilizza risorse per trasformare elementi in entrata in elementi in uscita

- **Pertanto: migliore sarà il processo e il relativo sistema di gestione, migliore sarà, presumibilmente, il prodotto/servizio**



# Le definizioni UNI EN ISO 9000:2015 /1

La **QUALITÀ** è il **grado** in cui un insieme di caratteristiche **intrinseche** di un oggetto soddisfa i **requisiti**.

**Intrinseco:** presente come caratteristica permanente

**Requisito:** esigenza o aspettativa, che può essere:

- espressa
- generalmente implicita
- oppure cogente



# Definizione AVA 2.1 (LG AVA 10/08/2017)

## Qualità:

*«Nel contesto del presente documento il termine “qualità” indica il grado con cui gli Atenei realizzano i propri obiettivi didattici, scientifici e di terza missione»*

- creare, quindi, una vasta base di conoscenze avanzate
- partecipare ed essere di stimolo alla ricerca e all’innovazione
- preparare gli studenti a una cittadinanza attiva e al loro futuro ruolo nella società
- accompagnare il loro percorso culturale in armonia con le loro motivazioni, aspettative e prospettive personali



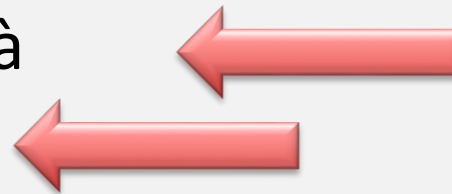
# Le definizioni UNI EN ISO 9000:2015 /2

## Gestione per la Qualità:

Attività coordinate per tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità.

Può comprendere lo stabilire:

- le **politiche** per la qualità
- gli **obiettivi** per la qualità e i **processi** per conseguire tali obiettivi, mediante:
  - la pianificazione della qualità
  - l'assicurazione della qualità
  - il controllo della qualità
  - e il miglioramento della qualità.





# Le definizioni UNI EN ISO 9000:2015 /3

## Assicurazione della qualità:

Parte della Gestione per la qualità focalizzata **sull'infondere fiducia** che i requisiti per la qualità saranno soddisfatti.

**FUTURO!**

La vecchia definizione (1995) era più chiara:

*«Tutte le attività pianificate e sistematiche, attuate nell'ambito del sistema qualità e di cui, per quanto occorre, **viene data dimostrazione**, messe in atto per dare **adeguata confidenza** che un'entità soddisferà i requisiti per la qualità»*

**FUTURO!**

10 giugno 2019



# Definizione AVA 2.1

## Assicurazione della Qualità (AQ):

Insieme di procedure interne relative alla progettazione, gestione e autovalutazione delle attività formative e scientifiche,

- comprensive di forme di verifica interna ed esterna,
- che mirano al miglioramento della qualità dell'istruzione superiore
- nel rispetto della responsabilità degli Atenei verso la società.

*Manca il concetto di garanzia!*

*SE L'AQ NON  
«CREA LA FIDUCIA»  
NON FA IL SUO  
MESTIERE!*



# Le definizioni UNI EN ISO 9000:2015 - 4

## Controllo della qualità:

Parte della Gestione per la qualità focalizzata sul soddisfare i requisiti per la qualità.

La vecchia definizione (1995) era più chiara:

*«Le tecniche e le attività a carattere operativo messe in atto per soddisfare i requisiti per la qualità»*

*Esempio: la raccolta dei dati è CQ*



# European Standards and Guidelines (ESG)

- Nel 2003 il Ministri firmatari del processo di Bologna hanno dato incarico all'European Network for Quality Assurance in Higher Educational (ENQA) di sviluppare un insieme di standard e linee guida per l'AQ dell'alta formazione
- Nel 2005 è stato elaborato il documento, per essere adottato dalle istituzioni accademiche dell'Area Europea dell'Alta Formazione:
  - *European Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)*

## 1. Assicurazione interna della qualità

1.1. – Politiche per l'Assicurazione di Qualità **SISTEMA DI AQ**

1.2. – Progettazione e approvazione dei CdS **APPRENDIMENTO**

1.3. – Apprendimento e insegnamento centrati sullo studente **APPRENDIMENTO**

1.4. – Ammissione, progressione, riconoscimento e certificazione **APPRENDIMENTO**

1.5. – Corpo docente **AMBIENTE**

1.6. – Risorse didattiche e sostegno agli studenti **AMBIENTE**

1.7. – Gestione delle informazioni **TRASPARENZA**

1.8. – Pubblicità delle informazioni **TRASPARENZA**

1.9. – Monitoraggio continuo e revisione periodica dei CdS **SISTEMA DI AQ**

1.10. – Assicurazione esterna ciclica della qualità **SISTEMA DI AQ**

## Processo di apprendimento

1.2. Progettazione e approvazione dei CdS

1.3. Apprendimento e insegnamento centrati sullo studente

1.4. Ammissione, progressione, riconoscimento e certificazione

## Ambiente di apprendimento

1.5. Corpo docente

1.6. Risorse didattiche e sostegno agli studenti

## Informazione e trasparenza

1.7. Gestione delle informazioni

1.8. Pubblicità delle informazioni

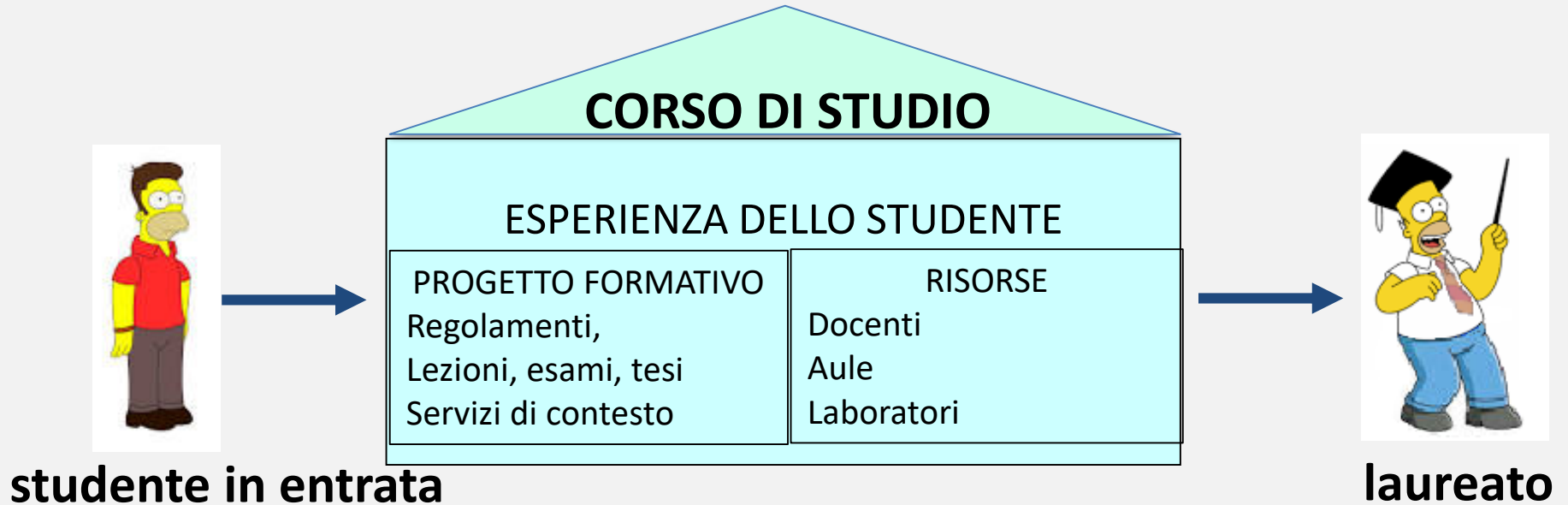
## Sistema interno di AQ

1.1. Politiche per l'Assicurazione di Qualità

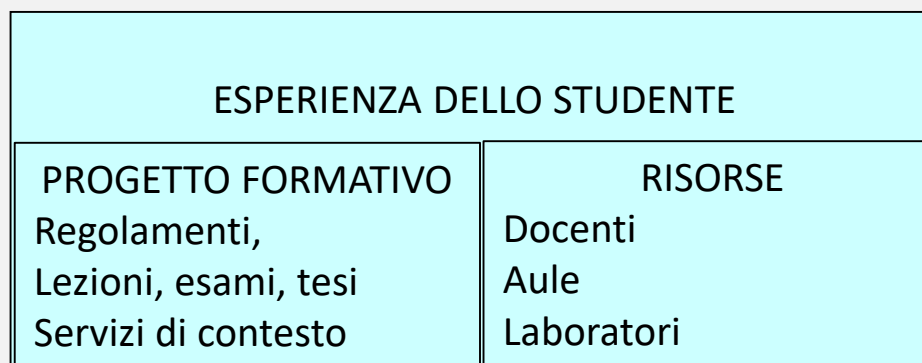
1.9. Monitoraggio continuo e revisione periodica dei CdS

1.10. Assicurazione esterna ciclica della qualità

# Il modello di funzionamento del CdS in un'ottica di AQ



## ESIGENZE DI FORMAZIONE DELLA SOCIETA'



**studente in entrata**

**laureato**

## ESIGENZE DI FORMAZIONE DELLA SOCIETA'



ISTITUZIONI



PRODUZIONE



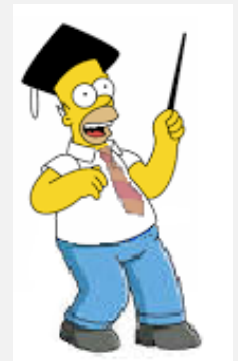
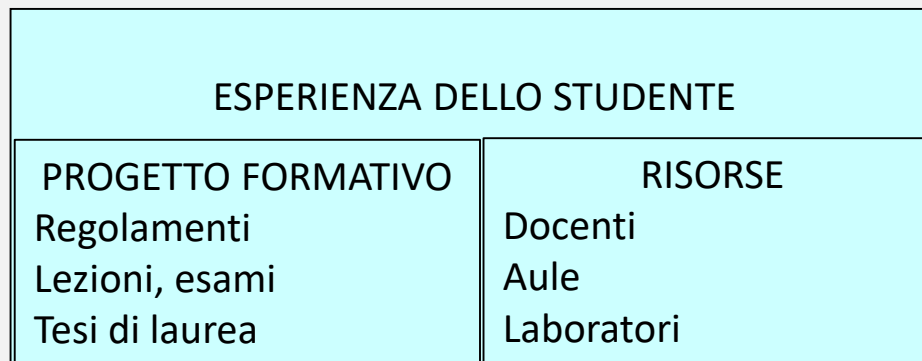
AMBIENTE



CITTADINANZA



studente in entrata



laureato

## ESIGENZE DI FORMAZIONE DELLA SOCIETA'



OBIETTIVI DELLA  
FORMAZIONE

Consultazioni  
Profili professionali  
Obiettivi formativi



**studente in entrata**

ESPERIENZA DELLO STUDENTE

PROGETTO FORMATIVO

Regolamenti didattici  
Lezioni, esami  
Tesi di laurea

RISORSE

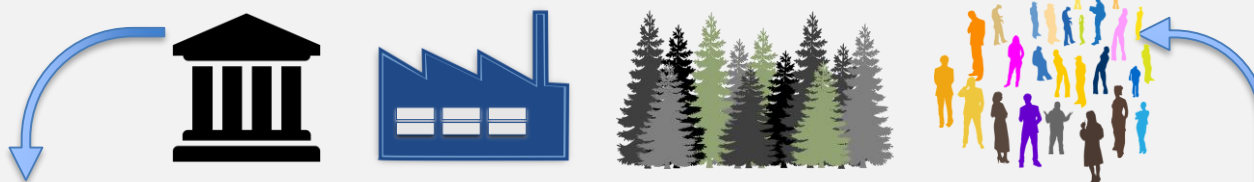
Docenti  
Aule  
Laboratori



**laureato**



## ESIGENZE DI FORMAZIONE DELLA SOCIETA'



OBIETTIVI DELLA  
FORMAZIONE

Consultazioni  
Profili professionali  
Obiettivi formativi

RISULTATI DELLA  
FORMAZIONE

Numero Iscritti  
Numero CFU acquisiti  
Numero Laureati  
Opinioni studenti, laureati

ESPERIENZA DELLO STUDENTE

PROGETTO FORMATIVO

Regolamenti didattici  
Lezioni, esami  
Tesi di laurea

RISORSE

Docenti  
Aule  
Laboratori

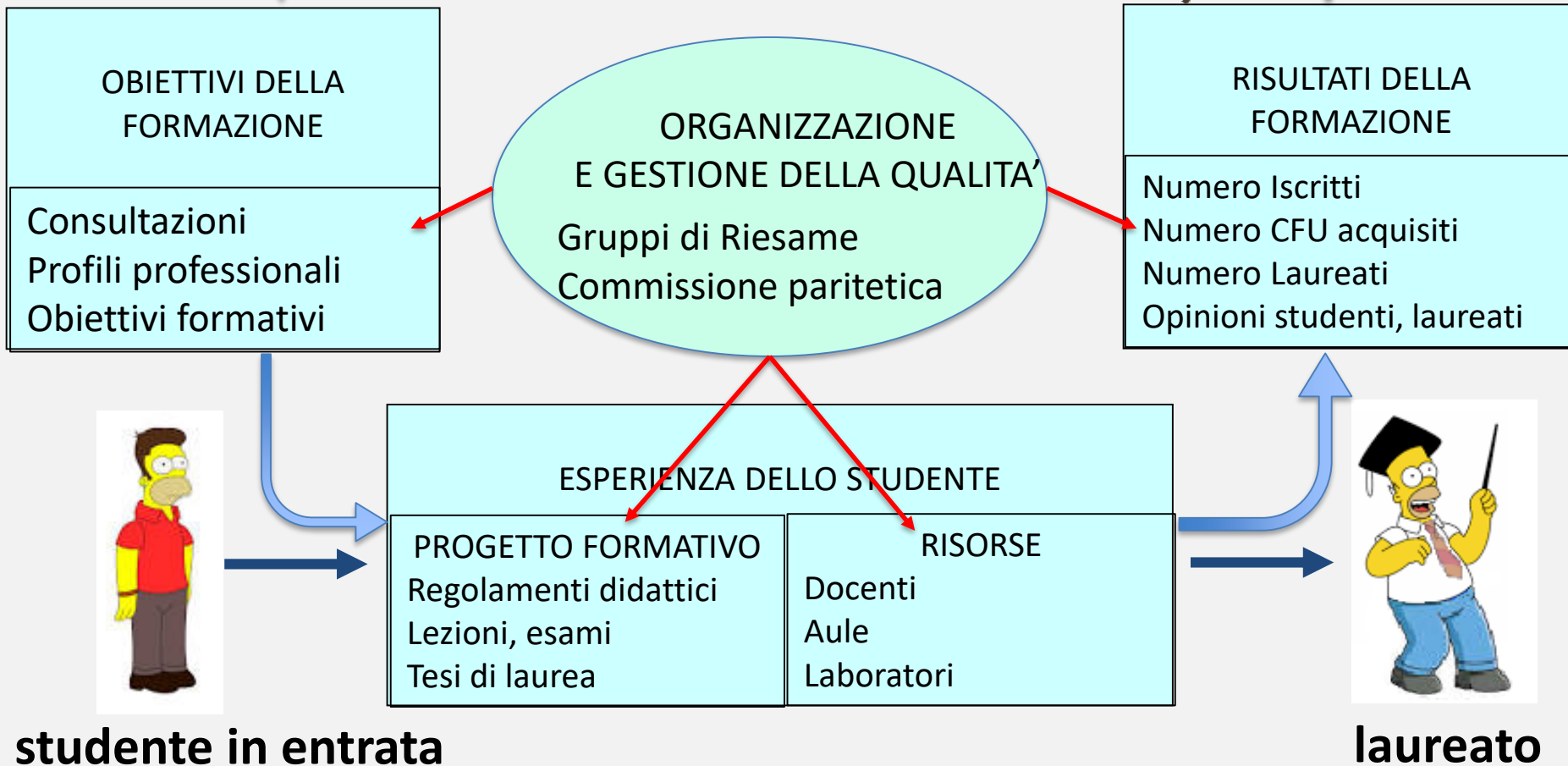
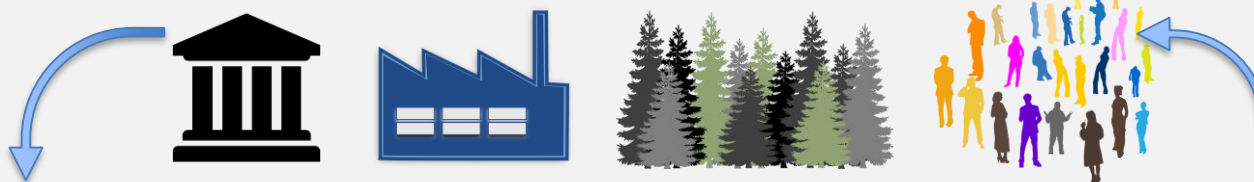


**studente in entrata**

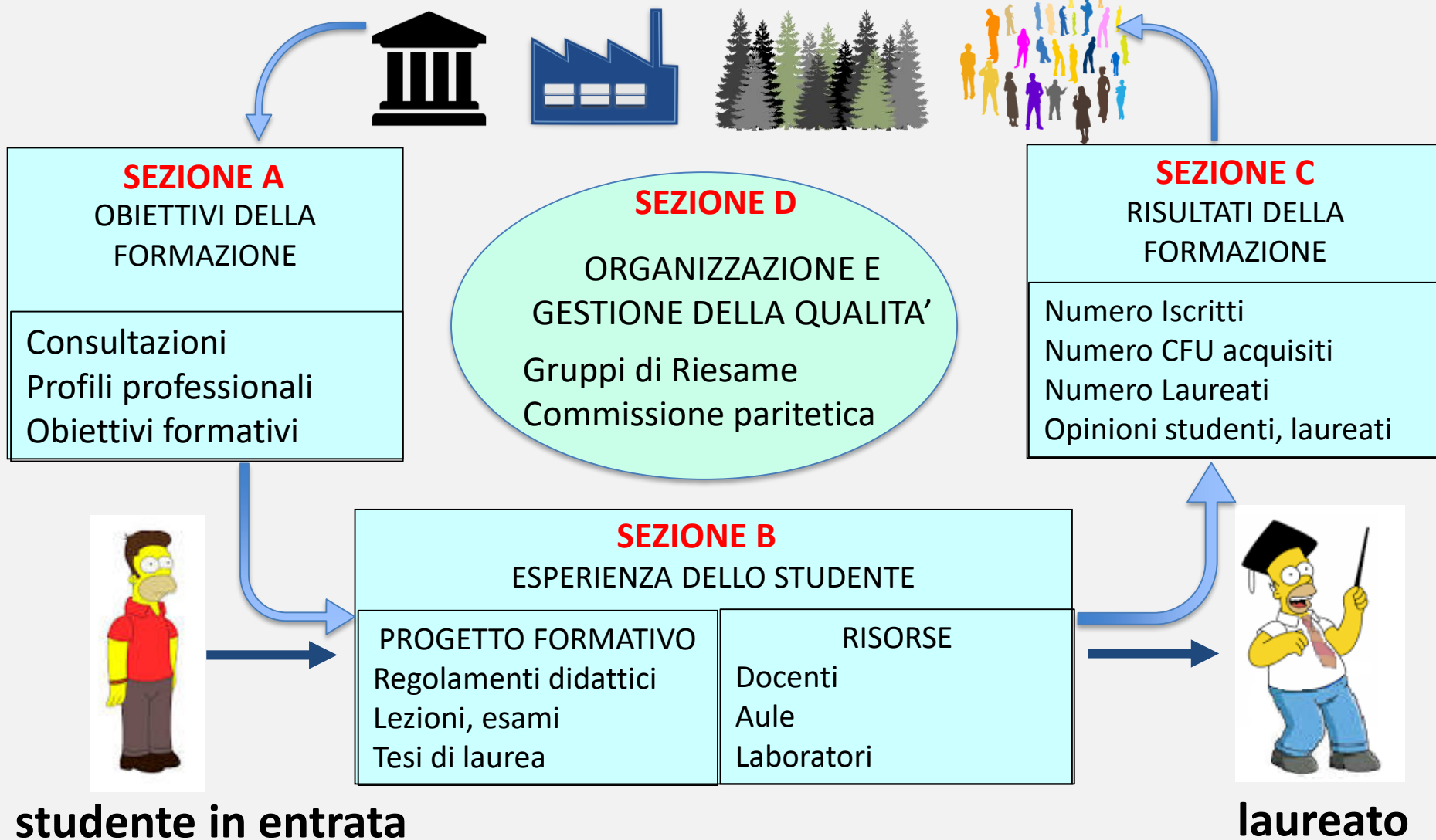


**laureato**

## ESIGENZE DI FORMAZIONE DELLA SOCIETA'



## ESIGENZE DI FORMAZIONE DELLA SOCIETA'





Home

elenco corsi

gestione testi

### Storia dell'arte

(ID SUA=1536522)

LM-89 - Storia dell'arte

QUADRI COMPLETATI 10/10

assegnato: dssbc

LA COMPILAZIONE DELLE SEZIONI SARÀ DISABILITATA ALLA SCADENZA RELATIVA

## QUALITÀ

## AMMINISTRAZIONE

SEZIONE A

Obiettivi della Formazione

SEZIONE B

Esperienza dello Studente

SEZIONE C

Risultati della Formazione

SEZIONE D

Organizzazione e Gestione della Qualità

Presentazione

▶ Informazioni generali sul Corso di Studi

▶ Referenti e Strutture

▶ Il Corso di Studio in breve

## INDICATORI

## PUNTI DI ATTENZIONE

**R3.A – Progettazione del CdS** →

Consultazione delle PI in progettazione  
Profilo professionale  
Obiettivi formativi  
Percorso formativo

**R3.B – Centralità dello studente** →

Orientamento e tutorato  
Gestione degli ingressi  
Flessibilità  
Internazionalizzazione  
Verifiche dell'apprendimento

**R3.C – Risorse** →

Dotazione di personale docente  
Dotazione e organizzazione del PTA  
Servizi di supporto alla didattica  
Strutture didattiche

**R3.D – Miglioramento e Riesame** →

Attività collegiali di gestione del CdS  
Coinvolgimento delle PI in itinere  
Monitoraggio dei risultati e Riesame

# Esempio di valutazione di un punto di attenzione

| Punto di attenzione  | Aspetti da considerare  | Fonti da analizzare   |
|--|---|---|
| <b>R3.A.1</b><br><b>Progettazione del CdS e consultazione iniziale delle parti interessate</b> | <i>In fase di progettazione, sono state approfondite le esigenze e le potenzialità di sviluppo (umanistico, scientifico, tecnologico, sanitario o economico-sociale) dei settori di riferimento, anche in relazione con i cicli di studio successivi?</i> | <ul style="list-style-type: none"><li>• SUA-CdS</li><li>• Verbali di Commissioni di analisi</li><li>• Verbali di Consigli di Dipartimento</li></ul>               |
|  | <i>Sono state identificate e consultate le principali parti interessate ai profili culturali/professionali in uscita, sia direttamente sia attraverso l'utilizzo di studi di settore?</i>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• SUA-CdS</li><li>• Verbali di consultazioni</li><li>• Studi di settore</li></ul>   |
|  | <i>Le riflessioni emerse dalle consultazioni sono state prese in considerazione nella progettazione del CdS, con riguardo alle effettive potenzialità occupazionali dei laureati, e all'eventuale proseguimento degli studi in cicli successivi?</i>      | <ul style="list-style-type: none"><li>• SUA-CdS</li><li>• Documenti di progettazione</li><li>• Verbali di Commissioni</li><li>• Verbali di Dipartimento</li></ul> |

# I processi di gestione dell'AQ e la loro mappatura

# AQ: i processi di gestione del CdS

I processi di gestione del CdS si distinguono in 4 macro-processi principali:

- *Consultazioni delle parti interessate*
- *Report da esperti e organizzazioni esterne*

**RILEVAZIONE DELLA  
DOMANDA DI FORMAZIONE**

- *Definizione del profilo professionale*
- *Obiettivi formativi, risultati di apprendimento attesi*
- *Messa a disposizione delle risorse*
- *Redazione del progetto formativo nella SUA-CdS*

**PROGETTAZIONE  
DEL CDS**

- *Ammissione degli studenti*
- *Gestione della didattica in aula*
- *Gestione delle risorse (umane, strutturali, finanziarie)*
- *Servizi di supporto alla didattica (orientamento, tutorato, tirocinio, e così via)*

**EROGAZIONE  
DEL CDS**

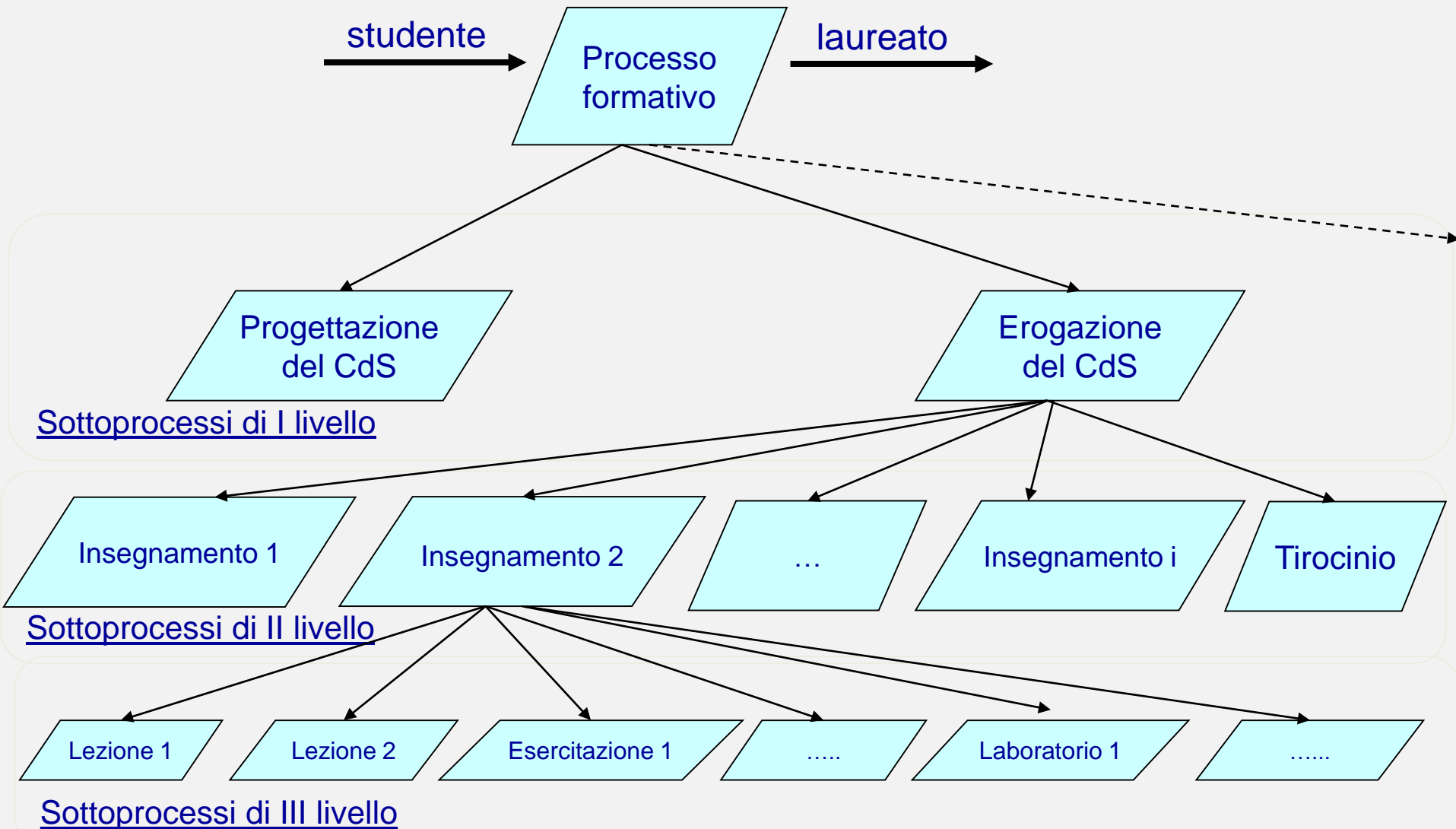
- *Monitoraggio annuale e Riesame ciclico*
- *Miglioramento continuo*
- *Valutazioni esterne (Nucleo di Valutazione e CEV)*

**MONITORAGGIO  
E RIESAME**



- Ciascun macro-processo è, come visto, ulteriormente distinto in tanti diversi processi
- Ogni processo può essere a sua volta pensato come il risultato di più sotto-processi, ovvero di una «rete di processi»;
- Per esempio:
  - il CdS è un insieme di insegnamenti
  - ogni insegnamento è fatto di diverse attività (lezioni, esercitazioni, laboratori, test e simili)

# Esempio di «rete di processi»



- E a sua volta ancora, ogni singolo processo rappresenta le quattro fasi:
  - Programmazione (plan)
  - Erogazione (do)
  - Monitoraggio (check)
  - Riesame (act)



- **PLAN:** la pianificazione inizia con la redazione di documenti su:
  - Politica per la Qualità
  - Obiettivi
  - Risorse da utilizzare
  - Modalità di erogazione
  - Modalità di controllo di ogni fase



- **DO** – Il «piano» deve essere eseguito secondo quanto stabilito
  - Le risorse devono essere effettivamente messe in condizione di svolgere il loro compito
  - Occorre assicurare il coordinamento
  - Durante l'erogazione le non conformità devono essere adeguatamente gestite
  - I dispositivi di monitoraggio devono essere in grado di funzionare



- **CHECK** – Occorre raccogliere i dati e verificare non solo che i servizi soddisfino i requisiti, ma anche che i processi siano adeguati e ben documentati.
  - Il monitoraggio avviene sia in itinere, sia in periodi specifici (Riesami)
  - Il «Riesame», valuta periodicamente tutti i dati monitorati per effettuare modifiche volte alla soluzione dei problemi



# Il ciclo del miglioramento: Plan-Do-Check-Act

- **ACT** – Comprende la presa in carico dei problemi e la fissazione delle azioni volte a risolverli, per ciascuna fase.
  - Da una parte, le ordinarie «azioni correttive e preventive» sono volte a eliminare le cause delle non conformità effettive o potenziali.
  - Dall'altra, il «Riesame» periodico decide le azioni e le risorse necessarie per ripianificare il ciclo del miglioramento.
- **NUOVO PLAN** – Il ciclo ricomincia per assicurare i piani per l'ulteriore miglioramento.
  - Le risorse sono rivalutate (incrementate o ridotte) in base alle esigenze.
  - Ciò conduce a un'altra fase "DO e così via



# La mappatura dei processi

- Per ciascuna fase di un qualsiasi processo, occorre indicare almeno i seguenti elementi:
  - Dettaglio attività
  - Scadenze
  - Responsabili generali e operativi
  - Documenti in entrata (linee guida, documenti di lavoro ecc.)
  - Documenti in uscita (documenti di registrazione ecc.)





Università  
degli Studi  
di Ferrara

## Dipartimento di Ingegneria

Servizi Online | Rubrica | Accedi

🇬🇧 🇮🇹 Cerca nel sito 🔍

Home | Organizzazione | **Didattica** | Internazionalizzazione | Ricerca | Rapporti con le imprese | Iscritti | Contatti

### Menu

- ▶ Orientamento
- ▶ Corsi di Studio
- ▶ Orario lezioni dei corsi di laurea
- ▶ Post Laurea
- ▶ Studi e tesi all'estero
- ▶ Tirocini e Rapporti con le Imprese
- ▶ Servizi agli Studenti
- ▶ Laboratori didattici di Ingegneria
- ▼ Garanzia di qualità

### Descrizione processi

- Processo risorse economiche
- Risorse docenti
- Risorse aule
- Processo tutorato
- Processo TOLC-I
- Processo tirocini
- Processo internazionalizzazione
- Processo orientamento

#### News Studenti

14/03 | Test TOLC

*Altro...*

✉ Contatti

Manager didattici



# La mappatura dei processi: esempio

DESCRIZIONE-DEL-PROCESSO-"TIROCINI-INGEGNERIA-UNIFE"-

06/05/2016

## PIANIFICAZIONE E GESTIONE IN CONTINUO DEL PROCESSO

NOMINA REFERENTE DI  
DIPARTIMENTO

NOMINA REFERENTI DI  
AREA

GESTIONE RAPPORTI  
CON AZIENDE

AGGIORNAMENTO  
REGOLAMENTO  
TIROCINI

AGGIORNAMENTO SITO  
WEB

AGGIORNAMENTO  
PROCESSO TIROCINIO

## ATTIVAZIONE DEL TIROCINIO

DEFINIZIONE MODALITA'

APPROVAZIONE MODALITA'

EVENTUALE PROGETTO FORMATIVO

## SVOLGIMENTO DEL TIROCINIO

EVENTUALE COMPILAZIONE REGISTRO PRESENZA

VERIFICA DELL'ATTIVITÀ SVOLTA

EVENTUALE ATTESTATO TERMINE TIROCINIO

## VALUTAZIONE DEL TIROCINIO E MONITORAGGIO DEI RISULTATI DEL PROCESSO

QUESTIONARIO STUDENTE E AZIENDALE  
VALUTAZIONE TIROCINIO

REGISTRAZIONE DEL VOTO

MONITORAGGIO DEL PROCESSO TIROCINIO

## DESCRIZIONE DEL PROCESSO "TIROCINI INGEGNERIA UNIFE" 19/04/2016

### 1. → PIANIFICAZIONE E GESTIONE IN CONTINUO DEL PROCESSO

| CODICE | FASER                            | SOTTOFASE                          | DETTAGLI   | QUANDO   | RESPONSABILI   | DOCUMENTI IN-ENTRATA                | DOCUMENTI IN-USCITA                                  |
|--------|----------------------------------|------------------------------------|--|--|--|-------------------------------------|--|
| ☒      | PIANIFICAZIONE PERIODICA         | NOMINA REFERENTE DI DIPARTIMENTO   | All'insediamento del Direttore di Dipartimento il Dipartimento nomina (O CONFERMA) il referente di Dipartimento per i Tirocini e rapporti con le aziende   | INSEDIAMENTO DIRETTORE DI DIPARTIMENTO                 | ☑ Dipartimento   | ☑                                   | ☑ Delibera Dipartimento                              |
| ☒      | PIANIFICAZIONE PERIODICA         | NOMINA REFERENTI DI AREA           | All'insediamento del Direttore di Dipartimento il Dipartimento nomina (O CONFERMA) i referenti di area per i Tirocini e rapporti con le aziende  | INSEDIAMENTO DIRETTORE DI DIPARTIMENTO                 | ☑ Dipartimento   | ☑                                   | ☑ Delibera Dipartimento                              |
| ☒      | PIANIFICAZIONE PERIODICA         | GESTIONE RAPPORTI CON AZIENDE      | Quando le aziende inviano proposte di tirocini il referente di Dipartimento le vaglia e le inoltra ai referenti di area che provvedono a contattare i docenti potenzialmente interessati                                     | ALLA RICEZIONE DI NUOVE COMUNICAZIONI DA AZIENDE       | ☑ Referente di Dipartimento                                  | ☑ Comunicazione da aziende          | ☑ Email comunicazione ai referenti di area           |
| ☒      | PIANIFICAZIONE PERIODICA         | AGGIORNAMENTO REGOLAMENTO TIROCINI | Allorquando un Consiglio di Corso di Studi apporta una modifica riguardante la modalità di esecuzione del tirocinio ne viene data comunicazione al referente di Dipartimento   | VARIAZIONE MODALITA' TIROCINIO                         | ☑ Consiglio di Corso di Studi<br>☑ Referente di Dipartimento | ☑ Delibera Consiglio Corso di Studi | ☑ Regolamento tirocini Ingegneria Unife              |
| ☒      | PIANIFICAZIONE PERIODICA         | AGGIORNAMENTO SITO WEB             | Allorquando un Consiglio di Corso di Studi apporta una modifica riguardante la modalità di esecuzione del tirocinio ne viene data comunicazione ai manager didattici   | VARIAZIONE MODALITA' TIROCINIO                         | ☑ Consiglio di Corso di Studi<br>☑ Manager didattici         | ☑ Delibera Consiglio Corso di Studi | ☑ Pubblicazione regolamento sito web                 |
| ☒      | PIANIFICAZIONE PERIODICA/ANNUALE | AGGIORNAMENTO PROCESSO TIROCINIO   | Allorquando un Consiglio di Corso di Studi apporta una modifica riguardante la modalità di esecuzione del tirocinio, e comunque almeno una volta all'anno, il referente di Dipartimento effettua una revisione del processo. | VARIAZIONE MODALITA' TIROCINIO / DICEMBRE DI OGNI ANNO | ☑ Referente di Dipartimento                                  | ☑ Delibera Consiglio Corso di Studi | ☑ Descrizione del processo tirocini Ingegneria Unife |

# La mappatura dei processi: le finalità

- La mappatura dei processi è finalizzata a:
  - fornire una rappresentazione sintetica delle attività svolte
  - progettare l'organizzazione chiarendo le responsabilità
  - progettare i sistemi di controllo (cosa e come si controlla)
- La mappatura assicura che il processo sarà svolto come progettato anche se i responsabili si avvicendano
- È raro riscontrare Atenei e CdS che abbiano realmente mappato i propri processi in modo sistematico, dettagliato e aggiornato
  - non è raro che la mappatura sia svolta come mero adempimento per soddisfare le esigenze della procedura di accreditamento

- Si è detto che lo scopo principale dell'AQ è di **«creare la fiducia»** che i risultati saranno conseguiti nel tempo, attraverso uno svolgimento sistematico e corretto dei «processi»
- Per fornire tale fiducia, il CdS deve poter esibire le **prove tangibili** che tali processi sono sistematicamente realizzati
- Non basta affermare: **«...questa attività la svolgiamo, anche se non è sistematizzata e se non facciamo il verbalino»**
- Per questo, il CdS deve produrre, **conservare e mantenere aggiornato il sistema documentale** che deve dare chiara evidenza dello svolgimento dei processi.

- Il sistema documentale è composta da:
  - Documenti veri e propri
    - Documenti sulle politiche per la qualità; Piani strategici e operativi; Regolamenti; Linee Guida; Buone pratiche; Documenti di progettazione
  - RegISTRAZIONI
    - Registri, Verbali, Moduli, Report, Relazioni, Comunicazioni ecc.
- Ogni processo è caratterizzato da documentazione in entrata e in uscita
- Esempio «Tirocinio»:
  - Documenti in entrata: Regolamento, Lista delle aziende, Convenzioni, Modulo di domanda, Moduli di relazione finale ecc.
  - Documenti in uscita: Verbali CdS, Moduli compilati, RegISTRAZIONI di frequenza, Relazione tutor, Relazione studente ecc.

# Gli Attori dell'AQ

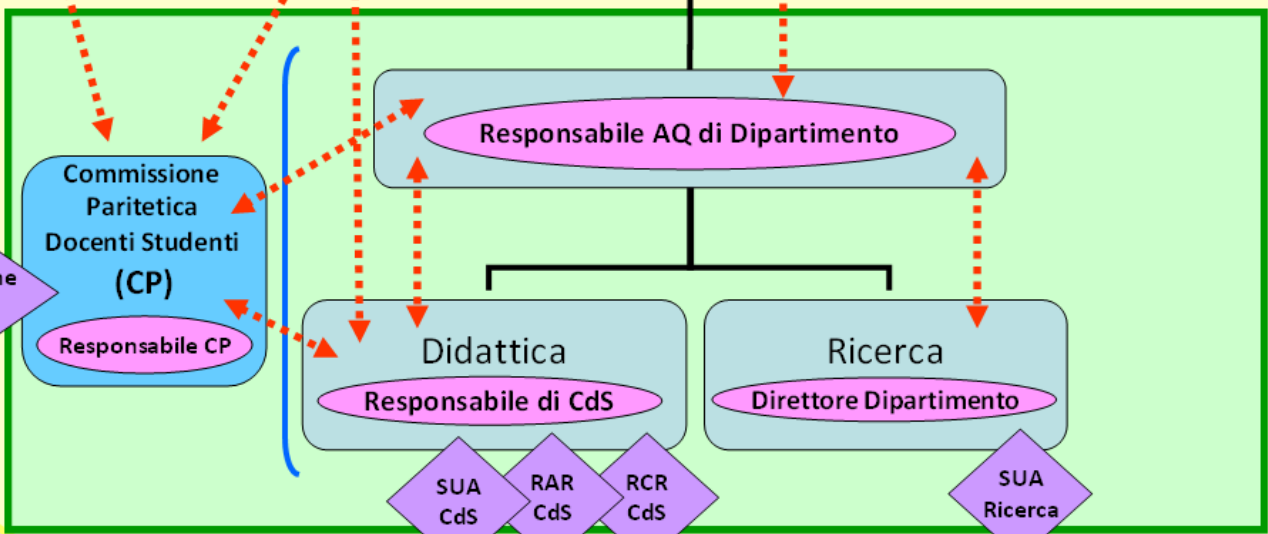
**Organi Ateneo  
(CdA/SA)**

*Definizione Politica AQ di Ateneo*

Relazione NdV  
**NdV**

**Presidio Qualità di Ateneo(PQA)**  
Responsabile PQA

**Attuazione Politica AQ di Ateneo**  
1) Definizione Struttura AQ Ateneo  
2) Organizzazione attività AQ di Ateneo  
3) Verifica attività AQ Ateneo



Sistema  
**AQ**

Dipartimento / Struttura di Raccordo



I soggetti coinvolti nell'AQ nell'ambito della formazione sono (dal documento Unife «Progetto Qualità sui corsi di studio»)

- Organi di Governo ( Rettore, Consiglio di Amm., Senato Acc.)
  - **Nucleo di Valutazione (NdV)**
  - **Presidio Qualità (PQA)**
  - **Commissioni Paritetiche docenti – studenti (CPDS)**
  - Coordinatore di corso di studio
  - Consigli di corso di studio
  - **Gruppi di Riesame**
  - Consigli di Dipartimento
  - Comitato di indirizzo e Rappresentanti del mondo del lavoro
  - **Studenti e Rappresentanti degli studenti**
  - Manager Didattici
-

# Il ruolo degli studenti nelle diverse fasi

| <b>FASE<br/>(PROCESSO)</b>                     | <b>RUOLO DEGLI STUDENTI NELLA FASE</b>   |
|--|--|
| <b>Rilevazione della<br/>domanda</b>           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Studenti della laurea magistrale possono contribuire a individuare la domanda di formazione per la triennale</li></ul>   |
| <b>Progettazione</b>                           | <ul style="list-style-type: none"><li>• I rappresentanti degli studenti approvano il CdS in CCdL</li><li>• Studenti del CdS possono contribuire a misurare il carico didattico</li></ul>   |
| <b>Erogazione</b>                              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Possibile partecipazione degli studenti al tutorato</li></ul>  |
| <b>Monitoraggio<br/>e Riesame</b>              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Partecipazione alla CPDS</li><li>• Partecipazione ai Gruppi di Riesame</li><li>• Segnalazioni ai Coordinatori e ai MD</li><li>• Incontri del Coordinatore con gli studenti del CdS</li></ul> |
| <b>Visite esterne:<br/>NdV e<br/>CEV ANVUR</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Studenti esperti nel NdV e nella CEV</li><li>• Incontri in aula con il NdV e la CEV</li><li>• Incontro con la CPDS</li><li>• Incontro con il Gruppo di Riesame</li></ul>                     |

# Gli organi principali dell'AQ

Il **Sistema di AQ di Ateneo** coinvolge tutto il personale docente e amministrativo, ma nella valutazione della qualità sono coinvolti soprattutto **tre Organi**:

**1) *Nucleo di Valutazione (NdV)***

**2) *Presidio della Qualità (PQA)***

**3) *Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS)***

# Nucleo di Valutazione

Il **NdV** è un organo dell'Ateneo con **funzioni di valutazione e indirizzo**.

Tradizionali **competenze** attribuite ai NdV dalle norme legislative (*in particolare Legge 537/93 e Legge 370/99*)

– **valutazione interna**

– **formulazione di indirizzi /raccomandazioni**

Relativamente a:

- gestione amministrativa
- attività didattiche e di ricerca
- interventi di sostegno al diritto allo studio

# Nucleo di Valutazione in UNIFE

Secondo il Doc. Unife «Progetto Qualità sui corsi di studio»

- Al NdV sono attribuite funzioni di verifica della qualità, della sostenibilità e dell'efficacia dell'offerta di formazione,
  - anche sulla base delle indicazioni pervenute dalle CPDS
- Il NdV costituisce il riferimento istituzionale dell'AQ:
  - valuta l'efficacia dell'organizzazione di Ateneo, Dipartimenti e Corsi di studio;
  - valuta l'organizzazione e l'effettiva messa in atto dell'AQ per la formazione;
  - valuta l'efficacia delle azioni individuate per il miglioramento della Qualità;
  - fornisce indicazioni e raccomandazioni all'intera organizzazione del Sistema di AQ.

# Commissioni Paritetiche Docenti Studenti

Le **CPDS** sono composte da un *numero pari di Docenti* e di *Studenti* possibilmente rappresentativi di tutti i CdS del Dipartimento/ Struttura di raccordo.

Le attività delle **CPDS** sono:

- svolge attività di **monitoraggio** dell'offerta formativa e della qualità della didattica, nonché dell'attività di servizio agli studenti;
- **individua gli indicatori** per la valutazione dei risultati dell'offerta formativa
- **formula pareri** sull'attivazione e soppressione dei CdS

# Commissioni Paritetiche Docenti Studenti in UNIFE

Secondo il Doc. Unife «Progetto Qualità sui corsi di studio»:

- Le CPDS si attivano per:
  - ricevere segnalazioni provenienti dalla periferia (dai corsi di studio e dagli studenti) e approfondire gli aspetti critici legati al percorso di formazione (esperienza dello studente) offrendo un ulteriore canale oltre ai tradizionali questionari di valutazione
  - per fornire informazioni che il CdS e il suo Gruppo di Riesame potrebbero non ricevere tramite altri canali

# Presidio Qualità di Ateneo

Il **PQA** è una struttura interna dell'Ateneo con funzioni di:

- **promozione della cultura della qualità** nell'Ateneo
- **consulenza agli organi di governo** dell'Ateneo sulle tematiche dell'AQ
- **sorveglianza e monitoraggio dei processi di AQ**
- **promozione del miglioramento continuo della qualità**
- **supporto alle strutture dell'Ateneo** nella gestione dei processi per l'AQ.



# Presidio Qualità di Ateneo

Il **PQA** ha il compito di sostenere la realizzazione della politica per la qualità delle tre missioni, definita dagli Organi, approntando gli strumenti organizzativi necessari, pertanto:

- affianca le strutture coinvolte nella impostazione e nella gestione dei processi coinvolti nell'AQ
- verifica che tutti i processi si svolgano come previsto, producendo eventualmente le necessarie indicazioni operative
- monitora i risultati dei processi
- controlla il raggiungimento degli obiettivi

**Il PQA assume la responsabilità complessiva dell'AQ**

# Presidio di Qualità in UNIFE

Secondo il Doc. Unife «Progetto Qualità sui corsi di studio»

Il PQA, nominato dal CdA sulla base di competenze specifiche maturate negli ambiti della gestione della qualità, è un gruppo di lavoro operativo che:

- a) promuove la cultura della qualità attraverso il coinvolgimento di tutti gli attori del sistema AQ
- b) definisce strumenti e procedure per l'AQ dell'Ateneo e ne verifica l'applicazione e l'efficacia
- c) programma le attività formative nell'ambito dell'AQ
- d) coordina le attività di autovalutazione e accreditamento di CdS e sede
- e) affianca i responsabili operativi nelle procedure di AQ
- f) assicura il corretto flusso informativo tra gli attori del sistema di AQ
- g) riferisce periodicamente agli OO.AA. sullo stato delle azioni relative all'AQ mettendo in evidenza le criticità e gli scostamenti tra quanto programmato e quanto realizzato

# Le Politiche per la Qualità e le Politiche di AQ di un Ateneo

# Politica per la Qualità

**E' rappresentata dagli indirizzi generali di lungo periodo** dell'organizzazione, espressi in modo formale dagli Organi di Governo (per l'Università: Rettore, CdA, SA, DG)

**Risponde alla domanda: «Dove vogliamo andare con la formazione, la ricerca e la terza missione?»**

**La Politica per la Qualità deve essere:**

- appropriata agli scopi dell'organizzazione
- comunicata e compresa
- riesaminata periodicamente per accertarne l'idoneità
- comprensiva dell'impegno al soddisfacimento dei requisiti ed al miglioramento

**Gli obiettivi per la Qualità devono essere:**

- coerenti con la politica
- misurabili

# Rivediamo la definizione AVA 2.1 (LG AVA 10/08/2017)

## Qualità:

Nel contesto del presente documento il termine “qualità” indica il grado con cui gli Atenei realizzano i propri obiettivi didattici, scientifici e di terza missione

- creare, quindi, una vasta base di conoscenze avanzate
- partecipare ed essere di stimolo alla ricerca e all’innovazione
- preparare gli studenti a una cittadinanza attiva e al loro futuro ruolo nella società
- accompagnare il loro percorso culturale in armonia con le loro motivazioni, aspettative e prospettive personali

- ***QUESTE SONO UN ESEMPIO DI POLITICHE PER LA QUALITÀ***
  - ***ovviamente, sono espresse a un livello un po’ generale***
  - ***vanno bene un po’ per tutti***
  - ***si può essere più specifici***

# ESEMPI CONCRETI DI POLITICHE PER LA QUALITÀ

## tratti da documenti strategici di Atenei italiani

- *«l'Ateneo si impegna a internazionalizzare il più possibile la didattica, favorendo la mobilità degli studenti e dei docenti in uscita e l'attrattività nei confronti degli studenti e dei docenti stranieri...»*
- *«nella progettazione dei CdS l'Ateneo si impegna, come nella ricerca, a perseguire l'interdisciplinarietà...»*
- *«l'Ateneo si impegna a ridurre gli abbandoni e a far rispettare la durata normale delle carriere degli studenti...»*
- *«l'Ateneo si impegna a improntare le attività di didattica, ricerca e terza missione al concetto di sviluppo sostenibile (innovazione e cambiamento dei comportamenti per il rispetto dell'ambiente)...»*
- *«nella ricerca applicata e nella terza missione l'Ateneo si impegna a perseguire il più possibile gli obiettivi del territorio...»*

# ESEMPI DI POLITICHE PER L'AQ

Le “Politiche per l’AQ” in tema di formazione dovrebbero almeno supportare:

- l’organizzazione del sistema di AQ dei CdS e cioè:
  - la progettazione dei CdS
  - il personale
  - le infrastrutture
  - i servizi per gli studenti
  - il monitoraggio dei risultati del processo formativo
- lo sviluppo di una cultura della qualità, in cui tutte le parti interessate interne si assumono la responsabilità per l’AQ dei CdS.
- Il coinvolgimento delle parti interessate esterne (laureati, rappresentanti del settore professionale) nell’AQ dei CdS.

# ESEMPI DI POLITICHE PER L'AQ

*«L'Ateneo si impegna a dotare tutti i propri CdS di comitati di indirizzo, in grado di facilitare la rilevazione della domanda di formazione presso le parti esterne...»*

*«...ai fini della definizione dei risultati di apprendimento attesi, tutti i CdS devono fare riferimento a 'learning outcomes' condivisi a livello internazionale...»*

*«...l'Ateneo definisce la propria politica per l'AQ della didattica sulla base delle Linee Guida AVA 2.0 e incentiva i propri Dipartimenti, ove possibile, ad accreditare i CdS presso le Agenzie di accreditamento settoriali, riconosciute a livello internazionale...»*

*«L'Ateneo si impegna a provvedere una solida e continuativa formazione all'AQ a tutti gli studenti, ai docenti e al PTA coinvolto nei vari processi previsti dal Sistema di AQ...»*



# Politiche e Responsabilità

- **La responsabilità per la qualità compete agli OO.AA., cioè a: Rettore, CdA, SA, DG**
  - le linee strategiche per la qualità di didattica, ricerca e terza missione spettano ai vertici
- **Al PQA compete la responsabilità per l'AQ**

- L'ATENEO VUOLE GARANTIRE DI FORNIRE LAUREATI CHE:

- ABBIANO ACQUISITO LE FUNZIONI E LE COMPETENZE PROGRAMMATE DAL CDS PER IL PROFILO PREVISTO,
- IN MODO CONSAPEVOLE E NELL'ARCO TEMPORALE PREFISSATO,
- CON LE SEGUENTI POLITICHE DI AQ DELLA FORMAZIONE:

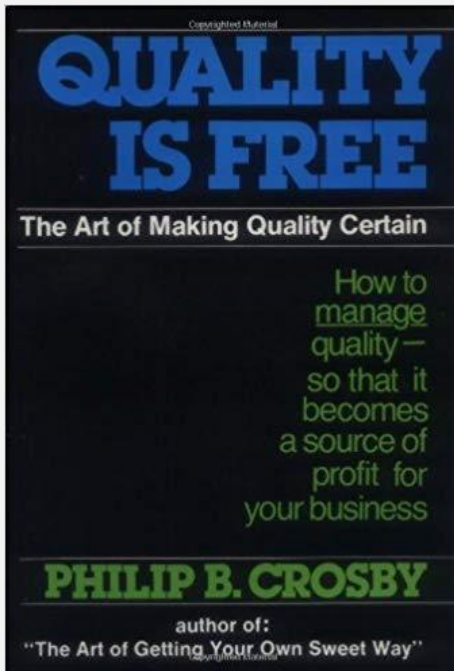
- ❑ diffusione della cultura della qualità
- ❑ rilevazione delle esigenze del mondo del lavoro (domanda di formazione),
  - ❑ *a livello nazionale e internazionale*
- ❑ trasparenza e coerenza della progettazione del CdS,
  - ❑ *con riferimento agli obiettivi formativi, alle modalità di verifica delle conoscenze iniziali e alla modalità di verifica dei risultati di apprendimento di ogni insegnamento*
- ❑ gestione efficiente del CdS , delle risorse e dei servizi di contesto
- ❑ riesame periodico del progetto didattico e miglioramento continuo

# CONCLUSIONI: Qualità e AQ in prospettiva / 1

- Fino a qualche decennio fa, valutazione e AQ sono state una scelta volontaria di poche Università in Italia
- L'introduzione dei Nuclei di Valutazione e poi dell'Accreditamento obbligatorio ha permesso la diffusione delle pratiche valutative e di AQ
  - ma non ha evitato la diffusione di un approccio orientato al mero adempimento
- La definizione di politiche, obiettivi e processi, il monitoraggio e il riesame non garantiscono il miglioramento della qualità, se manca la profonda convinzione della necessità di perseguirla, a partire dagli Organi di Governo fino ai singoli docenti e tecnici.

# CONCLUSIONI: Qualità e AQ in prospettiva / 2

- Creare dualismi tra valutazione di processo vs. valutazione di prodotto non aiuta: servono entrambe!
  - senza i dati non si fa qualità
  - ma i numeri da soli non «parlano»
  - occorre guardare ai processi



- Già nel 1979 P.B. Crosby diceva che «la qualità si paga da sola»
- Ma ciò è vero solo a regime:
  - per far sì che la qualità produca profitti, occorre sostenerla con investimenti di capitale, personale e impegno di tutti

**Grazie per l'attenzione!**

*L'effetto Dunning-Kruger è una distorsione cognitiva a causa della quale individui poco esperti in un campo tendono a sopravvalutare le proprie abilità autovalutandosi, a torto, esperti in quel campo. Come corollario di questa teoria, spesso gli incompetenti si dimostrano molto supponenti.*

*Dunning afferma che la distorsione colpisce «tutti quelli che respirano».*

[giacomo.zanni@unife.it](mailto:giacomo.zanni@unife.it)

