



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DELLA
Tuscia

La gestione del sistema qualità di Ateneo

Elsa Serpico

8 Giugno 2015

Argomenti trattati

- Concetti base e definizioni
- Percorso per l'implementazione del Sistema Qualità
 - Valutazione situazione esistente
 - Pianificazione
 - Applicazione
 - Audit e accreditamento periodico
 - Miglioramento continuo

Concetti base e definizioni

- **Qualità:** grado in cui le caratteristiche del sistema di formazione e di ricerca soddisfano i requisiti.
- **Assicurazione qualità:** insieme delle azioni necessarie a produrre adeguata fiducia che i processi per la formazione e la ricerca siano nel loro insieme efficaci ai fini stabiliti (e che quindi gli obiettivi di Qualità saranno soddisfatti).
- **Accreditamento:** procedimento con cui un organismo riconosciuto attesta formalmente il soddisfacimento di predefiniti standard o requisiti quantitativi e/o qualitativi.

Percorso per l'implementazione del SQ





Processi mappati

Macro-aree	Macro-processi	di cui sub-processi operativi
Supporto alla Didattica	3	23
Supporto alla Ricerca e alla terza missione	2	20
Supporto alla Didattica, alla Ricerca e alla terza missione	1	3
Supporto amministrativo	11	141
Totale	17	187

Percorso per l'implementazione del SQ



2. PIANIFICAZIONE

- Politica ed obiettivi
- Documentazione

3. APPLICAZIONE

- Sensibilizzazione e formazione

1. VALUTAZIONE SITUAZIONE ESISTENTE

- analisi organizzativa, mappatura dei processi

4. AUDIT

- Gestione non conformità
- Azioni correttive, preventive e di miglioramento

5. MIGLIORAMENTO CONTINUO

- Monitoraggio
- Mantenimento

Politica e obiettivi per la Qualità



POLITICA PER LA QUALITÀ UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELLA TUSCIA

L'Università della Tuscia, coerentemente con i propri valori guida e la propria *mission*, considera obiettivo primario assicurare la qualità dei propri processi e dei propri servizi. Il poter garantire ai propri *stakeholder* la qualità convenuta è ritenuto un requisito essenziale e necessario. A tal fine l'Ateneo ha implementato un Sistema di Assicurazione della Qualità, il quale se correttamente applicato determina un continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia, oltre ad assicurare il rispetto delle norme cogenti e delle prescrizioni legislative. L'assicurazione della qualità avviene integrando la componente accademica con quella dirigenziale e tecnico-amministrativa in un'ottica di soddisfazione dell'Utente/Cliente.

Le cinque missioni istituzionali sono:

1. la qualificazione dell'offerta formativa
2. lo sviluppo della ricerca
3. l'erogazione dei servizi agli studenti
4. la promozione dell'internazionalizzazione
5. la razionale programmazione del fabbisogno di personale

Nello specifico, l'impegno dell'Ateneo trova la sua applicazione con l'adozione di una Politica Qualità. Tale politica tiene in particolare attenzione:

Qualità del servizio e Attenzione all'utente mediante:

- l'analisi delle esigenze degli *stakeholder* (studente, laureato, docente, cittadino, ecc.) sia interni;
- la definizione dei requisiti dei servizi e degli *standard* di qualità;
- la conformità con i dettami normativi;
- il rispetto del principio della trasparenza;
- la comunicazione e divulgazione dei risultati raggiunti a tutti i livelli;
- il periodico monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti.

POLITICHE DI ATENEIO E PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

A.A. 2014-15

La definizione delle linee guida dell'offerta formativa per l'anno accademico 2014-15 costituisce un momento strategico per la *governance* dell'Ateneo in quanto dalle prestazioni della didattica dipenderanno in buona parte le *performance* complessive dell'Ateneo e conseguentemente l'assegnazione del FFO.

Le politiche di Ateneo devono tenere in conto *in primis* del contesto normativo e finanziario che prevede stringenti requisiti di docenza e vincoli alla didattica, *conditio sine qua non* per l'accreditamento dei corsi di studio.

Va inoltre considerato il peso acquisito dai risultati della didattica nei criteri per l'assegnazione del FFO. Ciò premesso, le politiche che l'Ateneo intende perseguire nella programmazione dell'offerta formativa si possono articolare secondo i seguenti punti:

1. Qualità dei corsi di studio

La qualità erogata dei corsi di studio rappresenta l'obiettivo prioritario nella pianificazione delle politiche formative dell'Ateneo.

La soddisfazione degli studenti per la didattica e i servizi erogati e degli *stakeholder* (famiglie, imprese, mondo del lavoro), misurabile attraverso un insieme di indicatori di monitoraggio, che tengano conto anche dei risultati di apprendimento e costituisce l'obiettivo verso cui orientare scelte e politiche dell'Ateneo.

2. Attrattività dei corsi di studio

I corsi di studio sono collegati alla sfera di interessi del mondo del lavoro e del territorio, mirati verso obiettivi formativi ben determinati. L'attrattività dei corsi è legata a contenuti innovativi e coerenti con gli obiettivi formativi ma anche alla capacità e sensibilità di curare gli sbocchi occupazionali, collegando il più possibile i percorsi formativi alle esigenze del mondo del lavoro, in una filiera formativa che accompagni gli studenti anche dopo la laurea.

3. Risultati della didattica

La progettazione dei corsi di studio dell'Ateneo tiene conto in misura determinante dei risultati della didattica, sia ai fini dell'attivazione dei corsi che della loro eventuale riprogettazione, in una logica di analisi, valutazione e miglioramento continuo, partendo dalla considerazione che i risultati della didattica rappresentano la base per l'erogazione del FFO.

Documentazione

- **MANUALE DELLE PROCEDURE OPERATIVE DI ATENEO**
- **PROCEDURA GESTIONE DELLA QUALITÀ:**
 - Procedura Gestione Offerta Formativa
 - Istruzioni operative aggiornamento SUA-CdS
 - Istruzioni operative relazione annuale CP
 - Istruzioni operative redazione Rapporti di Riesame
 - Format Rapporto di Riesame annuale
 - Format Rapporto di Riesame ciclico
 - Istruzioni operative verifica efficacia azioni correttive
 - Procedura di gestione degli audit interni
 - Check list audit interno
 - Rapporto di audit
 - Istruzioni operative rilevazione opinione studenti

Pagina web



Università degli Studi della Tuscia

Quick UNITUS search



La biblioteca di notte: viaggiare liberi nel mondo dei libri

Grande novità per tutti gli studenti dell'Università della Tuscia! Dal 18 maggio la sala di lettura della Biblioteca di S. Maria in Gradi rimarrà aperta fino a mezzanotte....

Ateneo	Studenti	Didattica 	Ricerca
Organi di Ateneo	Immatricolazioni / Iscrizioni	Offerta Didattica 2014/15 	Scheda SUA-RD
Strutture e Servizi	Orientamento	Offerta Didattica 2013/14 	Dipartimenti
Normativa	Guida rapida ai servizi	Dipartimenti	Centri
<u>Sistema Assicurazione</u>	Unitus	Disciplina Offerta Formativa	Biblioteche 
<u>Qualità Ateneo</u>	Portale dello Studente 	Offerta post-lauream	Open Archive 
Il Personale	Piattaforma didattica 	Specializzazione e perfezionamento	Mappatura
Rubrica 	Servizi online	Tirocinio formativo attivo	Ricerca e trasferimento tecnologico
Albo - bandi di gara, concorsi e atti normativi	Servizi agli studenti	Percorso abilitante speciale	Relazioni Internazionali
Sedi, Mappe e Storia	Modulistica	E-learning e OCW	Consorzi Convenzioni ed Imprese
Ufficio Relazioni con il Pubblico	Certificazioni e Autocertificazioni	Portale dei docenti 	Commissione ricerca
	Info, recapiti, contatti	Corsi ECDL 	
	Erasmus 		

COMUNICAZIONE

▶ **Test di accesso**
 Test di accesso NUOVI TURNI TEST DI ACCESSO AI CORSI DI LAUREA TRIENNALE E DI LAUREA MAGISTRALE A CICLO UNICO...

« 1 2 3 4 5 »

EVENTI

▶ **Presentazione del Bando" Torno Subito 2015" martedì 9 giugno 2015, ore 16.00**
 Si informa che il giorno martedì 9 giugno 2015, ore 16.00 presso l'Aula Magna del Rettorato,....

▶ **bando Coopstartup Unicoop Tirreno per la promozione di startup innovative in forma cooperativa**
 Si informa che il giorno 11 giugno 2015 alle ore 10,00 presso l'Aula Magna del Rettorato,....

« 1 2 3 4 5 6 7 8 »



om_content&view=article&id=1659&Itemid=748&lang=it

Percorso per l'implementazione del SQ

2. PIANIFICAZIONE

- Politica ed obiettivi
- Documentazione

3. APPLICAZIONE

- Sensibilizzazione e formazione

1. VALUTAZIONE SITUAZIONE ESISTENTE

- analisi organizzativa, mappatura dei processi

4. AUDIT

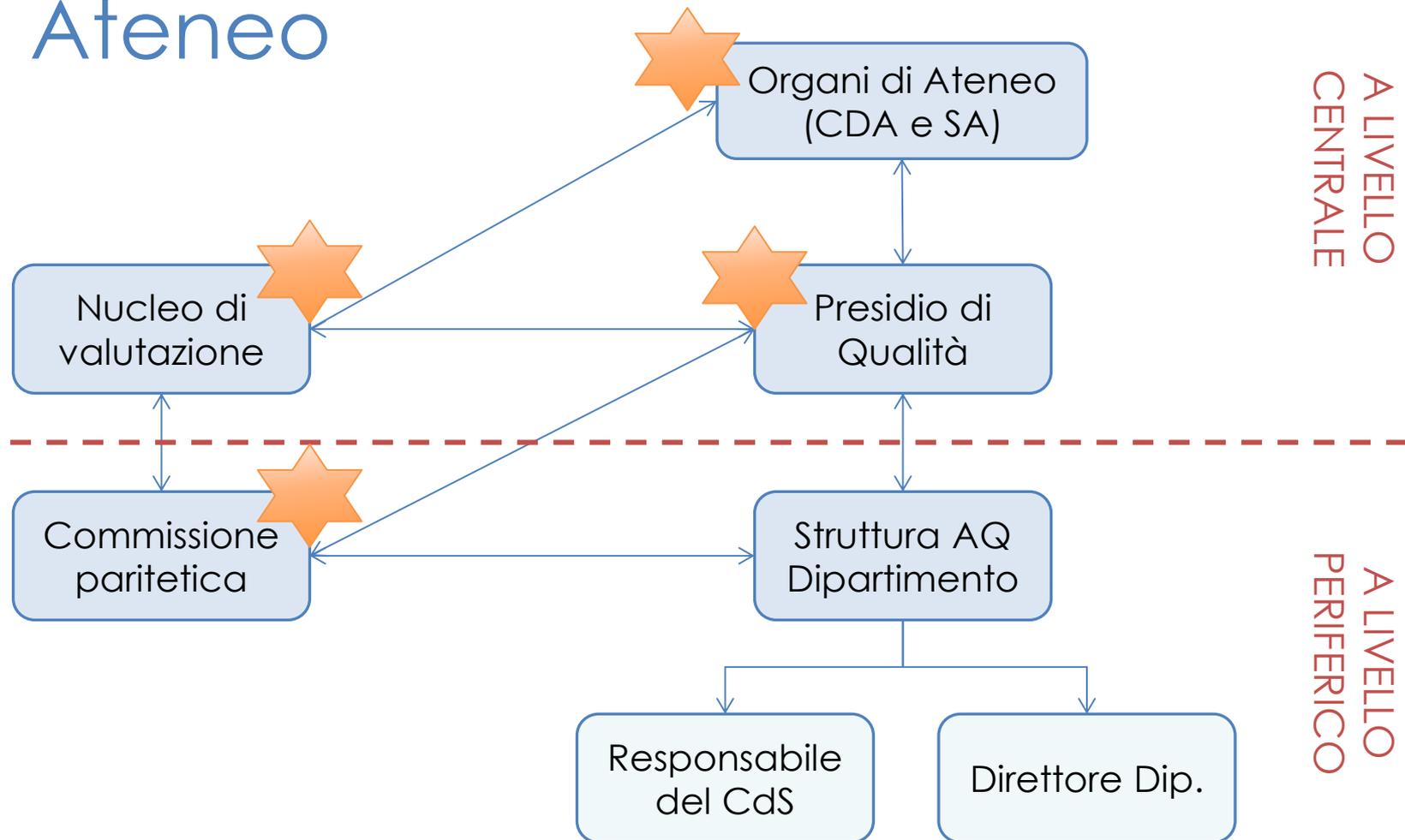
- Gestione non conformità
- Azioni correttive, preventive e di miglioramento

5. MIGLIORAMENTO CONTINUO

- Monitoraggio
- Mantenimento



Sistema Qualità Ateneo

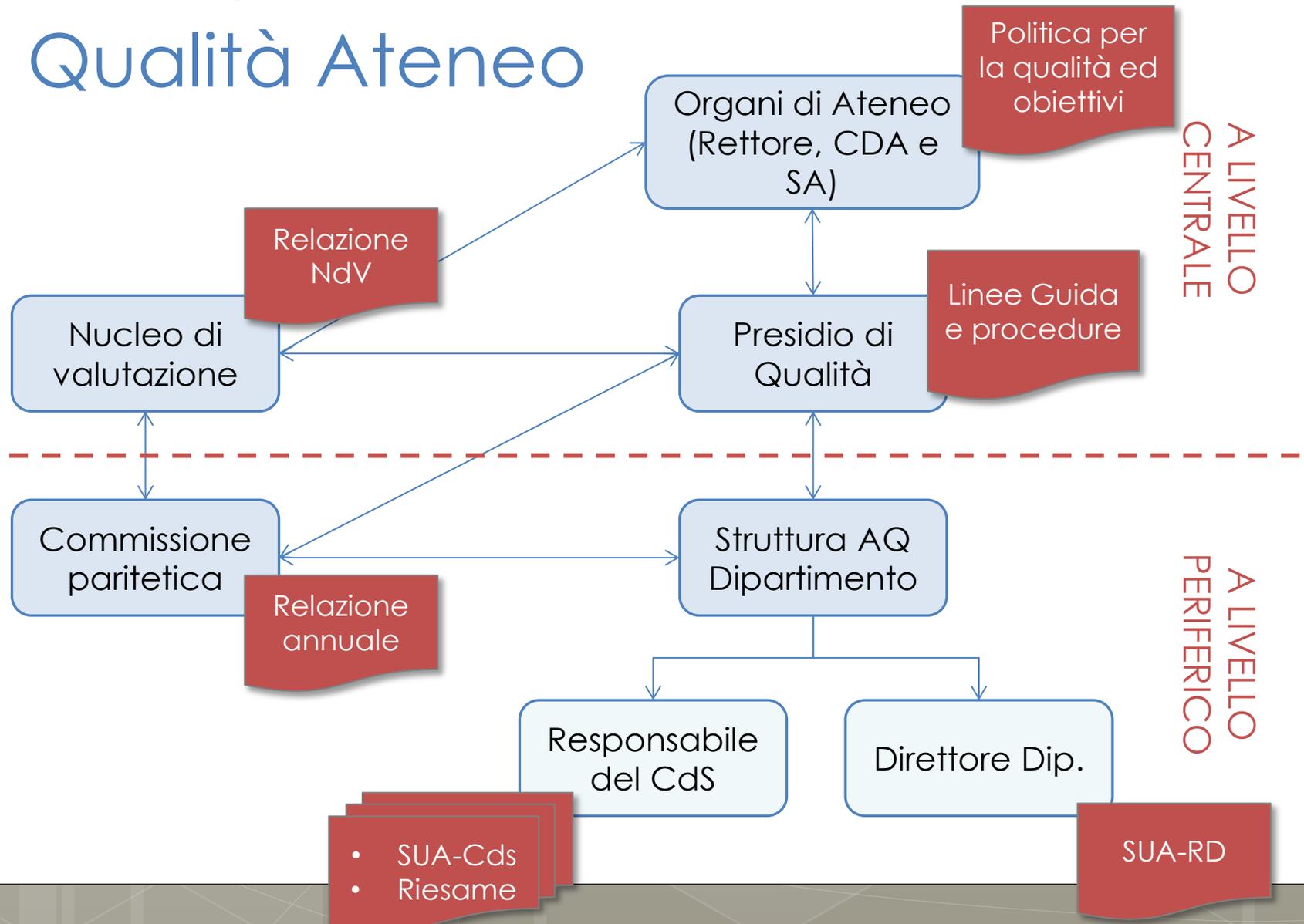


Il ruolo degli studenti nel Sistema Qualità

- Presenza del rappresentante degli studenti:
 - CdA
 - Ndv
 - Presidio di qualità
 - Commissione paritetica
 - Gruppo Assicurazione Qualità del CdS

- Opinione degli studenti frequentanti e non frequentanti

Doc. Sistema Qualità Ateneo



Percorso per l'implementazione del SQ

2. PIANIFICAZIONE

- Politica ed obiettivi
- Documentazione

3. APPLICAZIONE

- Sensibilizzazione e formazione

1. VALUTAZIONE SITUAZIONE ESISTENTE

- analisi organizzativa, mappatura dei processi

4. AUDIT

- Gestione non conformità
- Azioni correttive, preventive e di miglioramento

5. MIGLIORAMENTO CONTINUO

- Monitoraggio
- Mantenimento

Audit: verifica ispettiva, documentata e indipendente

CONFORMITÀ AI REQUISITI, dimostrata tramite evidenze
oggettive

Tipologie:

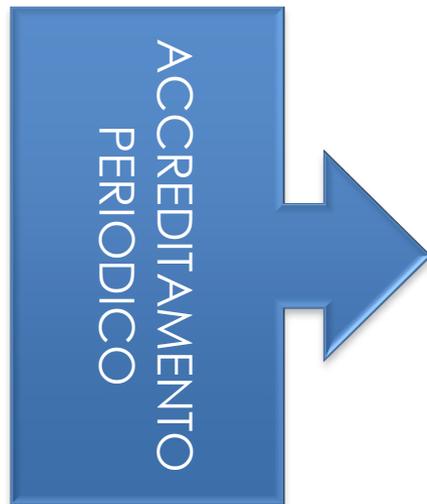
Prima parte: l'auditor è interno e
indipendente

Seconda parte: l'auditor è un partner
(potenziale o effettivo)

Terza parte: l'auditor è un'organizzazione
specializzata che rilascia un attestato

Audit esterni (di terza parte)

Auditor: **Commissioni di Esperti di Valutazione** (Esperti di sistema; Esperti disciplinari; Esperti per Corsi erogati distanza; **Studenti**; Esperti di ricerca)



A: accreditamento periodico pienamente positivo
B: accreditamento periodico soddisfacente
C: accreditamento periodico condizionato

Requisiti di qualità per le Istituzioni

- **Monitoraggio delle strategie** (AQ1.A.4): Gli Organi di Governo incaricati prendono in considerazione i Rapporti di Riesame ciclico prodotti dai Corsi di studio e i documenti prodotti dal Presidio Qualità, dalla Commissione Paritetica docenti-studenti e dal Nucleo di Valutazione al fine di tenere sotto controllo l'effettiva realizzazione delle proprie strategie;
- **Partecipazione degli studenti** (AQ1.E.3): Gli studenti partecipano ai processi decisionali concernenti la qualità della formazione. Esistono evidenze che il loro contributo sia effettivamente sollecitato e tenuto in considerazione ai diversi livelli (Organi di Governo, Dipartimenti, Strutture di raccordo, Corsi di studio).

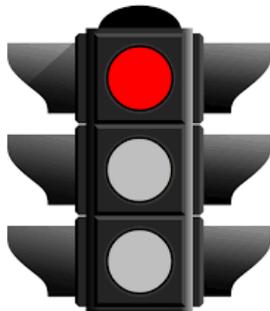
Requisiti di qualità per i Corsi di Studio

- **Pubblicità delle opinioni studenti sul Corso di Studio** (AQ5.D.1): Le modalità adottate per rendere noti i risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti sono adeguate. Le modalità di pubblicità e di condivisione delle analisi condotte a partire da tali risultati sono adeguate.
- **Segnalazioni/osservazioni degli studenti** (AQ5.D.2): La Commissione paritetica docenti-studenti e il Corso di Studio sono attivi nel raccogliere le segnalazioni /osservazioni provenienti dagli studenti.
- **Recepimento delle opinioni degli studenti** (AQ5.D.3): Il Corso di Studio recepisce i principali problemi evidenziati dalle opinioni degli studenti/laureandi/laureati, adottando soluzioni coerenti con le risorse disponibili e in grado di conseguire obiettivi misurabili dal punto di vista quantitativo e dei tempi, individuando inoltre le responsabilità. Esistono evidenze che i problemi individuati siano effettivamente risolti? Il Rapporto di Riesame segnala tali attività.

Cosa succede se tali requisiti non sono soddisfatti?



Accreditamento
CONDIZIONATO



NON ACCREDITAMENTO

Percorso per l'implementazione del SQ

2. PIANIFICAZIONE

- Politica ed obiettivi
- Documentazione

3. APPLICAZIONE

- Sensibilizzazione e formazione

1. VALUTAZIONE SITUAZIONE ESISTENTE

- analisi organizzativa, mappatura dei processi

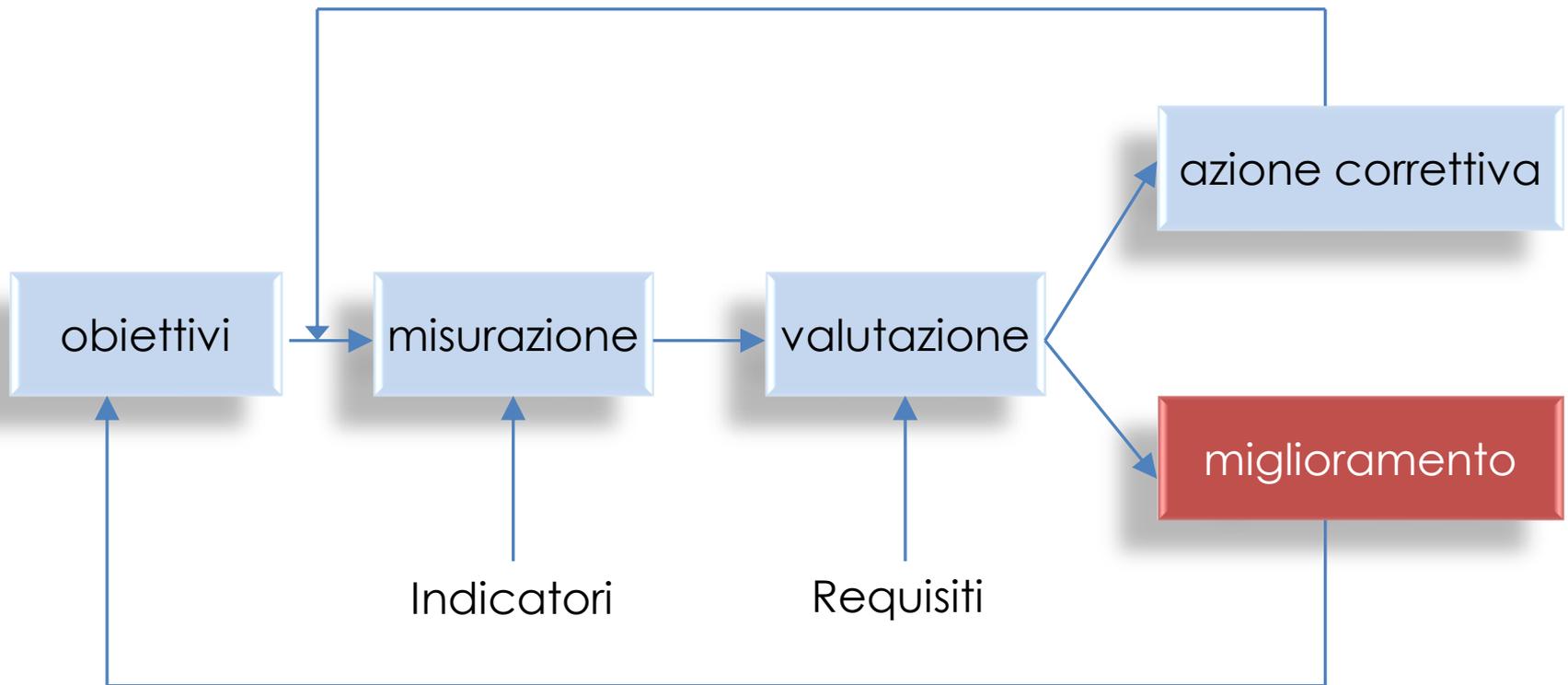
4. AUDIT

- Gestione non conformità
- Azioni correttive, preventive e di miglioramento

5. MIGLIORAMENTO

- Monitoraggio
- Mantenimento

Misurazione, analisi e miglioramento



Miglioramento del sistema qualità

- **Scopo:** aumentare la probabilità di accrescere la soddisfazione degli studenti e delle altre parti interessate.
- Si persegue attraverso un'attività **continua e sistematica:**
 1. Analisi e valutazione situazione esistente
 2. Individuazione obiettivi di miglioramento
 3. Ricerca delle possibili soluzioni e selezione
 4. Attuazione della soluzione prescelta
 5. Misurazione, analisi e valutazione dei risultati per gli stati raggiunti
 6. Formalizzazione delle modifiche

Input:

- Rapporto di riesame
- Relazione della CP
- Relazione del NdV
- Rapporti di audit



In conclusione...

- ✓ Analisi, valutazione e pianificazione
- ✓ Applicazione e funzionamento del sistema, gli attori coinvolti e il ruolo degli studenti
- ✓ Audit interni ed esterni
- ✓ Conseguenza del mancato soddisfacimento dei requisiti di qualità

La gestione del sistema qualità di Ateneo

GRAZIE PER L'ATTENZIONE!

Contatto e-mail: presidio@unitus.it

