

Presidio della Qualità di Ateneo

Note Introduttive

Gionata Carmignani

Assicurazione Qualità e Accredimento

Assicurare/garantire qualità (derivato dalla traduzione del termine “*quality assurance*”, ma in italiano si è stati soliti usare il più diffuso termine “*garanzia della qualità*”) significa rendere **trasparente** il proprio modo di operare sia verso l’**esterno** (le parti interessate) sia verso l’**interno** (di modo che i nostri processi decisionali siano il più possibile solidi e capaci quindi di raggiungere gli obiettivi stabiliti, nonché basati su dati di fatto chiari e incontrovertibili).

Il modello scelto per rendere trasparente ed efficace il modo di operare è rappresentato in figura 1. Un ciclo auspicabilmente virtuoso in cui (i) si definiscono obiettivi, (ii) si progettano/attuano processi e se ne misurano i risultati, (iii) si analizzano i risultati evidenziando azioni di mantenimento/miglioramento. Nella figura i tre passi sono sottolineati dalle attività previste dal modello di accreditamento per le attività universitarie con i relativi documenti descrittivi.

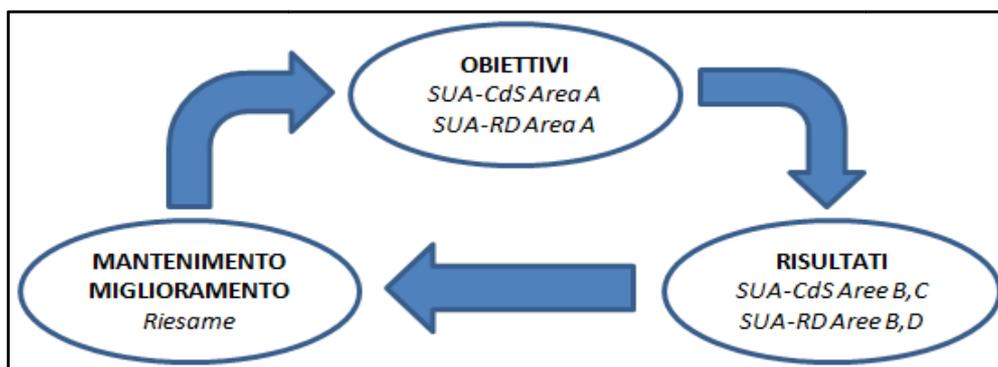


Figura 1 Il modello di AQ e i documenti per l'accREDITAMENTO

Le funzioni del Presidio della Qualità di ateneo

Le funzioni previste per il Presidio della Qualità di ateneo sono:

- Gestire il processo di redazione delle SUA facilitando il lavoro dei corsi di studio e dei dipartimenti, anche attraverso la disponibilità di accesso ai dati.
- Monitorare la corretta applicazione delle norme e dei regolamenti (es. regolamento didattico) per lo svolgimento delle attività (i.e. procedure di AQ).
- Gestire il processo di effettuazione del Riesame.
- Gestire i flussi informativi con il NdV.
- Valutare l’efficacia degli interventi di miglioramento proposti e messi in atto

Politica/Obiettivi della Qualità e rapporto Organi di ateneo/Dipartimenti/CdS

Quando si affrontano temi quali Politica e Obiettivi della Qualità in situazioni organizzative complesse quale può essere un ateneo di media/elevata grandezza uno degli aspetti cruciali è il rapporto tra i diversi attori coinvolti soprattutto in un ambiente in cui sussistono diversi ruoli decisionali di cui deve essere garantito un determinato livello di autonomia. Tanto per chiarire pragmaticamente il concetto di "Politica", può essere

fatto il seguente esempio molto parziale ma efficace allo scopo. Supponiamo che gli organi di ateneo decidano di attuare una forte azione di orientamento agli studi universitari per esempio impegnando mezzi e risorse nella collaborazione con le scuole al fine di agevolare una scelta corretta da parte dei diplomandi. Questo sarebbe, da parte loro, un esempio di definizione di una politica e di un obiettivo ad essa collegato. Ma laddove sussistessero direzioni di corsi di studio contrarie, per varie motivazioni, a perseguire tale politica per esempio non collaborando ad alcune o tutte le attività promosse dall'ateneo, che cosa dovrebbe succedere? Dobbiamo evitare che succeda? L'ateneo deve tollerare che possa accadere senza particolari provvedimenti? Dobbiamo decidere una sorta di soglia numerica dei CdS collaboranti sotto la quale l'ateneo deve prendere atto del fallimento della sua politica? L'esempio fatto tratta forse un aspetto non particolarmente centrale della vita dell'ateneo, ma pensiamo alla delicatezza della questione in casi in cui la criticità è maggiore.

Fino ad oggi le eventuali impasse sono state risolte il più delle volte facendo riferimento ad una richiesta proveniente da un soggetto più "potente" (ad esempio il MIUR). "Dobbiamo fare il Riesame perché lo impone la legge". Ma non sempre questo escamotage risolverà la questione. Sarà necessario utilizzare percorsi condivisi e trasparenti al fine di evitare per quanto possibili le situazioni sopra descritte.

Le procedure di AQ: queste sconosciute

Le procedure ci dicono come sarebbe bene facessimo le cose per garantire l'ottenimento del risultato stabilito. Per chiarire subito con un esempio: il regolamento didattico è anche una procedura perché indica su un particolare argomento chi deve fare qualcosa, quando e in quale modo. Magari l'impostazione e il linguaggio "regolamentizi" non fanno trasparire chiaramente la procedura in esso contenuta, ma facilmente potrebbe essere estratta. E così per altri argomenti che non siano esclusivamente la didattica. Ecco che le Politiche della Qualità e i regolamenti (le procedure) che la attuano, risultato di processi trasparenti e condivisi, vengono a costruire l'impalcatura del modo di fare le cose e rappresentano il sistema di assicurazione qualità.

Compito del Presidio sarà quello di:

- agevolare il processo di adozione di adeguate Politiche della Qualità da parte dell'Ateneo, dei CdS e dei Dipartimenti
- verificare che i regolamenti (le procedure di AQ) siano coerenti all'attuazione della Politica della Qualità
- monitorare l'effettiva applicazione dei regolamenti (procedure di AQ).

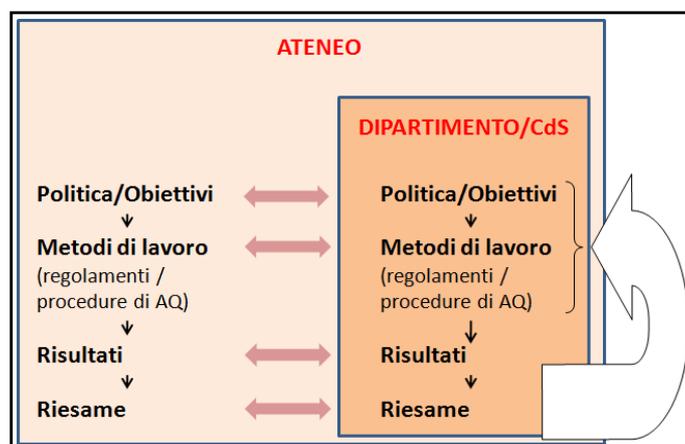


Figura 2 Il ciclo Politiche/Obiettivi - Metodi - Risultati - Riesame