

Il sistema di Assicurazione Qualità di Ateneo: il ruolo dei Dipartimenti

Roberta Moruzzo

Pisa, 5.12.2023



Il Sistema di Assicurazione Qualità (AQ)

Il Sistema di Assicurazione Qualità è la modalità con cui un'organizzazione (che produce beni o fornisce servizi) **definisce, gestisce e controlla** le proprie risorse e attività al fine di individuare e soddisfare esigenze e aspettative dei clienti, fornendo loro un bene o un servizio rispondente ai requisiti fissati e nel contempo impegnandosi a **migliorare** continuamente le proprie prestazioni e quindi la propria capacità di soddisfare il cliente.



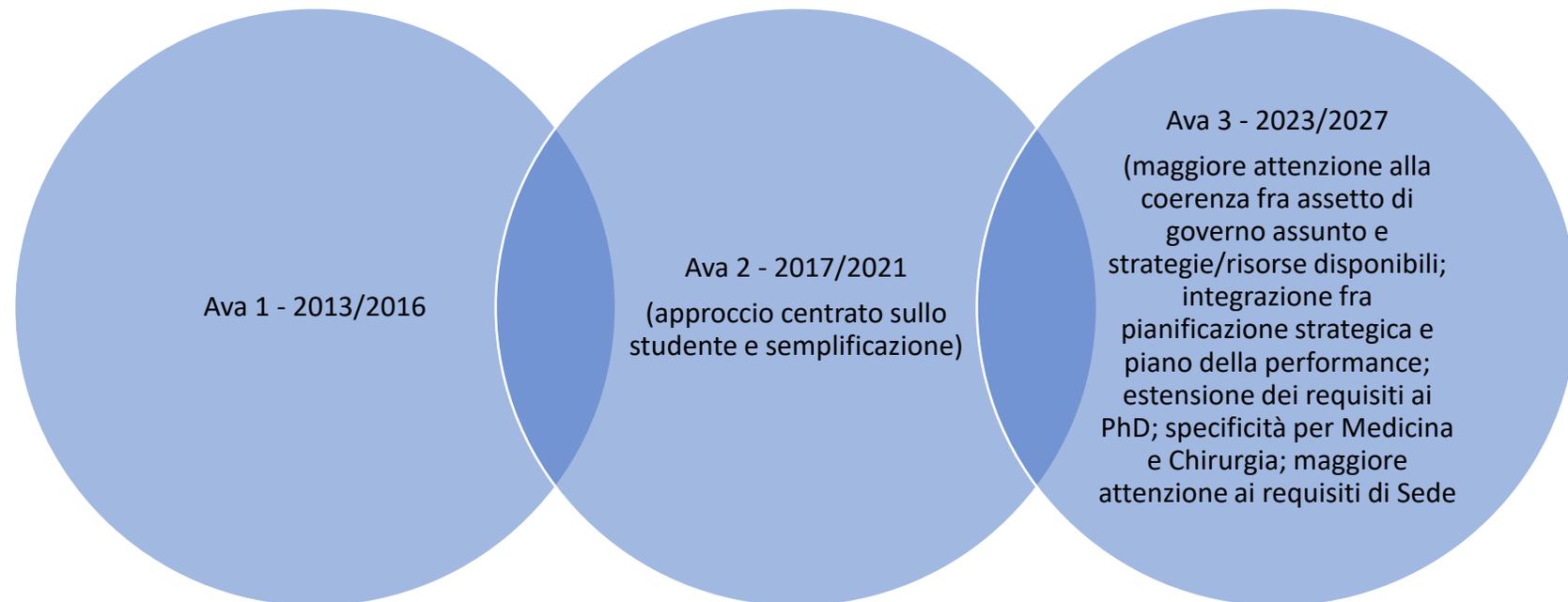
AVA

Nel Sistema Universitario nazionale i requisiti di AQ si declinano attraverso il Sistema di Autovalutazione, Valutazione e Accredimento (AVA)



Il Percorso di AVA

AVA è operativo dal 2013 ed è gestito dall'Agenda Nazionale di Valutazione del sistema Universitario e della Ricerca (ANVUR)

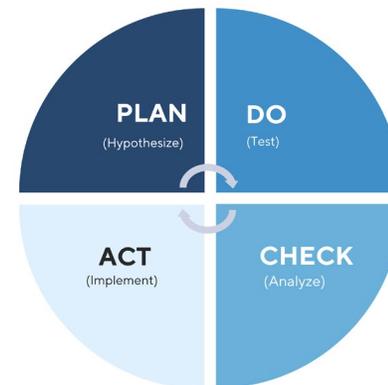


Il Sistema di Assicurazione Qualità in Dipartimento

Il Sistema di AQ del Dipartimento

- deve essere elaborato in **modo coerente** con il Sistema di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo
- deve prevedere processi di **pianificazione, progettazione e gestione delle attività, monitoraggio** e controllo, sottoponendo le azioni e gli strumenti utilizzati a cicli di riesame che pervengano al progressivo e costante **miglioramento** del Sistema

The PDCA Cycle



 ProductPlan

Il Sistema di Assicurazione Qualità in Dipartimento

Il Sistema di AQ del Dipartimento deve garantire che:

- ogni attore del sistema possa avere piena **consapevolezza** dei propri compiti e li svolga in modo responsabile e competente;
- i servizi erogati dal Dipartimento e le attività portate avanti siano **efficaci** (rispetto agli obiettivi strategici definiti) nonché condotte in **trasparenza**;
- sia tenuta traccia dei servizi e delle attività con **documentazioni** appropriate;
- sia possibile **valutare** i risultati ottenuti.



Fattori determinanti per un adeguato Sistema di Assicurazione Qualità in Dipartimento

- definire **linee di sviluppo strategico** negli ambiti della didattica, della ricerca e della terza missione, in forte coerenza con il Piano Strategico dell'Ateneo
- predisporre **documentazione** relativa al Sistema AQ progettato, contribuendo in questo modo ad accrescere la trasparenza verso tutti i portatori di interesse
- creare sistemi di **monitoraggio** e di **valutazione** appropriati, pertinenti e sostenibili: essi dovranno fondarsi sia su elementi di processo – ossia le premesse, le risorse e i modi di operare che rendono possibile il raggiungimento dei obiettivi prefissati – che su elementi di risultato
- garantire il **coinvolgimento** di tutti nella gestione del Sistema AQ puntando sul sentimento di partecipazione al risultato finale
- individuare appropriate **azioni di miglioramento** (nel caso in cui si evidenzino degli scostamenti negativi tra quanto prestabilito e i risultati realizzati) o di mantenimento (qualora invece gli obiettivi predefiniti siano raggiunti)

Quale supporto ai Dipartimenti

- definire **linee di sviluppo strategico**: format per la redazione dei PS dipartimentali
- predisporre **documentazione** relativa al Sistema AQ progettato: linee guida e format di lavoro
- creare sistemi di **monitoraggio** e di **valutazione** appropriati, pertinenti e sostenibili: banche dati, audit di valutazione, schede di autovalutazione
- garantire il **coinvolgimento** di tutti nella gestione del Sistema AQ: azioni di formazione e sensibilizzazione

Cosa affrontiamo oggi



Valutazione e attività di follow up

Il 30 ottobre 2023 è stata trasmessa all'ANVUR la **Relazione annuale del Nucleo di Valutazione 2023**.

In tale sezione sono elencate delle specifiche raccomandazioni su ambiti di miglioramento e sono individuati i destinatari, tra i quali sono presenti anche i Direttori dei Dipartimenti.

Azioni di miglioramento: interventi necessari e/o opportuni in base agli elementi critici emersi ed alle mutate condizioni

TITOLO	Descrizione della raccomandazione	DEST.1	DEST.2	DEST.3	DEST.4	DEST.5	DEST.6
RA_1_2022 Documentazione strategica di ateneo	A seguito dell'elaborazione del nuovo Piano Strategico di Ateneo, il NdV segnala la necessità di effettuare un collegamento esplicito fra Piano Strategico e Bilancio preventivo annuale, evidenziando le risorse necessarie e disponibili per l'implementazione delle azioni previste nel PS anche attraverso un documento annuale di monitoraggio che aggiorni gli obiettivi del restante periodo.	Rettore					
RA_2_2022 Documentazione strategica dei dipartimenti.	Con la definizione del Piano Strategico di Ateneo, anche i dipartimenti dovranno completare i propri Piani Strategici con definizione di politiche, obiettivi strategici e operativi, indicatori e valori target e tempistiche in modo coordinato con quelli definiti a livello di Ateneo anche anno per anno.	Direttori Dip	PdQ				
RA_3_2022 Documentazione AQ di Dipartimento.	Il monitoraggio effettuato dai referenti AQ dei Dipartimenti su mandato del PdQ ha confermato che le pagine web dei dipartimenti non riportano sempre in maniera chiara e completa i documenti relativi ai processi di AQ. Si raccomanda di far seguire al monitoraggio un'azione di riorganizzazione, in analogia alla pagina di Ateneo, al fine di garantire completezza e accessibilità dei documenti e una uniformità di contenuti e favorire anche il miglioramento dei flussi informativi.	Direttori Dip	PdQ	Delegata Q	CIDIC		
RA_4_2022 Progettazione e manutenzione di strutture ed edifici.	Un patrimonio edilizio vasto e in buona parte costituito da edifici storici come quello dell'Ateneo di Pisa richiede sia un piano edilizio coerente e complessivo sia un piano di manutenzione, ordinaria e straordinaria, corredato da attività periodiche di monitoraggio, in modo da poter evitare danni e disagi tramite interventi preventivi e programmati riducendo le attività di mera reazione.	Rettore	Direttore Generale	Prorettore edilizia			
RA_5_2022 Miglioramento qualità della didattica.	L'analisi degli indicatori relativi alla didattica, in particolare quelli riguardanti i dati in ingresso, uscita e di percorso, restituisce un quadro preoccupante, in particolare per quanto riguarda il trend negativo nelle immatricolazioni e, soprattutto, nelle iscrizioni alle lauree magistrali, oltre al problema annoso relativo alla lentezza delle carriere e dei tempi di laurea. Nonostante le problematiche siano conosciute e alcune azioni di miglioramento siano state individuate, il NdV rinnova l'auspicio che ulteriori analisi e proposte non si limitino a piccoli correttivi all'interno dei corsi. È necessario un ripensamento dell'offerta formativa, soprattutto per i corsi più critici (per numero di iscritti e/o tempi di laurea), in termini di obiettivi formativi più mirati, da definire con le parti interessate, al fine di adeguarli alle più recenti esigenze della ricerca e del mercato del lavoro, renderli più attrattivi e quindi, se necessario, provvedere a una loro razionalizzazione e accorpamento.	Rettore	Delegati	Organi Centrali	Dipartimenti, CdS Scuole	CPDS	PdQ
RA_6_2022 Internazionalizzazione.	Il NdV rileva che, a fronte di un'aumentata azione di internazionalizzazione, il numero di studenti stranieri iscritti all'Ateneo risulta ancora non pienamente soddisfacente, anche in rapporto ai valori nazionali e al netto degli effetti di rallentamento delle mobilità dovute alla pandemia. Il NdV suggerisce un'accurata analisi dei possibili fattori che permettano di migliorare ulteriormente l'attrattività dell'Ateneo per gli studenti stranieri e l'acquisizione di crediti all'estero da parte dei nostri studenti, attuando anche politiche differenziate per area culturale.	Rettore	Prorettore coop e rel internaz	Prorettore didattica			
RA_7_2022 Questionari sui tirocini e post-esame.	A fine 2023 si conclude il periodo di sperimentazione dei questionari post-esame. Inoltre, il questionario tirocini è giunto al quinto anno consecutivo di sperimentazione. Il NdV invita gli organi di governo dell'Ateneo a definire per tempo se e come proseguire con queste due tipologie di questionari.	Rettore	Delegata Q	PdQ	Organi Centrali		
RA_8_2022 Raccordo e monitoraggio dell'attività di ricerca.	Sui rapporti tra direzione ricerca e dipartimenti è essenziale definire delle modalità di raccordo, coordinamento e una pianificazione più sistematica, anche con la stesura delle relazioni sulla qualità della ricerca dei Dipartimenti. Il NdV osserva, inoltre, che la pianificazione e il monitoraggio delle attività di ricerca e dei dottorati, attualmente molto disomogenei tra di loro, e l'analisi dei questionari dei dottorandi/dottorati dovrebbero essere sistematizzate nel processo di AQ, uniformando pratiche e processi all'interno dell'Ateneo.	Rettore	Direttore Generale	PdQ	Delegata Q	Prorettore e Delegati Ric	Prorettore PhD
RA_9_2022 Riduzione dell'assegnazione diretta di incarichi di insegnamento ex art. 23 comma 1 L. 240/2010.	Il NdV ha evidenziato un uso probabilmente eccessivo dell'assegnazione diretta di incarichi di insegnamento ex art. 23, comma 1, L. 240/2010. Pertanto, il NdV invita l'Ateneo a continuare a monitorare attentamente l'uso appropriato degli affidamenti ex art. 23 comma 1 e, in particolare, di quelli a titolo gratuito ricadenti nel limite del 5% previsto dal suddetto comma.	Rettore	Prorettore didattica				

La formazione su AVA 3: principi di lavoro

- **uguaglianza:** il servizio di formazione/IN-formazione è offerto a tutti i membri della Comunità Universitaria, in relazione alle esigenze formative/informative riscontrate;
- **partecipazione:** il processo di formazione/IN-formazione prevede verifiche del grado di soddisfazione dei membri e modi e forme per raccogliere suggerimenti e segnalazioni;
- **efficacia:** la formazione/IN-formazione deve essere monitorata con riguardo agli esiti della stessa in termini impatto sul sistema AQ;
- **economicità:** le modalità di formazione/IN-formazione saranno diverse al fine di garantire sostenibilità economica alle diverse iniziative.



Interventi formativi su AVA 3

- **FORMAZIONE/IN-FORMAZIONE IN AULA:** interventi formativi/IN-formativi strutturati che prevedono trasferimento di conoscenze con momenti d'interattività fra il docente e i discenti (corso di formazione e/o aggiornamento, seminario, incontro informativo).
- **ADDESTRAMENTO/AFFIANCAMENTO CONSULENZIALE:** riguarda attività che prevedono un trasferimento di conoscenze/capacità tecniche. In questa tipologia formativa sono prevalenti gli aspetti operativi rispetto a quelli formativi.
- **FORMAZIONE A DISTANZA:** riguarda i processi di aggiornamento e/o formazione con metodologie didattiche strutturate interattive e non interattive (webinar, corsi multimediali, corsi in auto-apprendimento fruiti individualmente con verifica o meno dell'apprendimento).

Il Piano della formazione 2023

- Corsi di formazione/IN-Formazione erogati da soggetti esterni (organizzati da CRUI, Comenio, Anvur)
- Interventi IN-formativi a Squadra di Governo, Referenti della qualità, **Direttori Studenti degli Organi**
- Corsi di formazione gestiti da UNIFI
 - Corso formativo “L’Assicurazione della Qualità nella didattica” realizzato dalla Delegata alla Qualità nell’ambito del percorso di formazione “Insegnare ad insegnare”
 - Corso formativo realizzato dal Presidio della Qualità (PdQ) e diretto ai coordinatori del dottorato di ricerca sui punti di attenzione del Modello AVA 3
- Interventi di formazione fra pari (realizzato dalla Presidente del PdQ e diretto ad altri membri del Presidio)
- Webinar su “AVA 3 e accreditamento in pillole” diretto alla **Comunità Universitaria** -
- Attività di addestramento/affiancamento consulenziale



Piano strategico dipartimentale

L'approccio utilizzato per la predisposizione del Piano dovrà tenere conto:

- **chiarezza** e **trasparenza** nella predisposizione, monitoraggio e riesame del Piano
- esigenza di un processo di costruzione ben definito (scelta della **metodologia**)
- attenzione alle **esigenze** dei diversi portatori di interesse
- **raccordo** con il Piano strategico di Ateneo
- **collegamento** e/o **integrazione** con altri strumenti di programmazione dipartimentali



Un possibile format comune

Pur riflettendo le specificità delle strutture che saranno chiamate a realizzare i diversi Piani dipartimentali, un format potrà:

- facilitare la stesura,
- garantire una maggiore confrontabilità della coerenza con il Piano strategico di Ateneo,
- consentire più efficacemente eventuali attività di rimodulazione e/o integrazione



Grazie per l'attenzione

