



# **LINEE GUIDA DELL'ATTIVITÀ DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ PER L'A.A. 2015/16**

Riferimenti normativi nell'ambito dell'accreditamento periodico della Sede e dei Corsi di Studio: Legge 240/2010, D.Lgs. 19/2012, D.M. n. 47/2013, D.M. n. 1059/2013



**Le linee guida delle attività del Presidio della Qualità sono state definite durante la riunione del 15 luglio 2015.**

Il Presidio della Qualità di Ateneo, nominato con delibere del Senato Accademico dell'Università degli Studi di Udine del 27 novembre 2013 e del 25 febbraio 2015, è così composto:

Delegato del Rettore alla Qualità

- Prof. Alessandro GASPARETTO, Prof. ordinario ING-IND/13 - Meccanica applicata alle macchine - Dipartimento di Ingegneria Elettrica, Gestionale e Meccanica.

Componenti

- Dott.ssa Michela BONAN - Servizio Sviluppo e controllo direzionale.
- Prof. Stefano COMINO, Prof. associato SECS-P/01 - Economia politica - Dipartimento di Scienze Economiche e Statistiche.
- Dott. Andrea GUARAN, Ricercatore universitario M-GGR/01 - Geografia - Dipartimento di Scienze Umane.
- Prof.ssa Alvisa PALESE, Prof. associato MED/45 - Sc. Infermier. gen., cliniche e pediatriche - Dipartimento di Scienze mediche e biologiche.
- Dott.ssa Sandra SALVADOR, Responsabile Area Servizi per la Ricerca.
- Sig. Renzo SHTYLLA, Rappresentante degli studenti in Senato Accademico e componente del Consiglio degli Studenti - Iscritto al corso di laurea in Ingegneria gestionale.
- Dott. Lauro SNIDARO, Ricercatore universitario INF/01 - Informatica - Dipartimento di Matematica ed Informatica.
- Dott. Mauro VOLPONI, Responsabile Servizio Sviluppo e controllo direzionale.
- Dott.ssa Cristina ZANNIER, Responsabile Ufficio Programmazione Didattica - Area Servizi per la Didattica.





## **SOMMARIO**

PREMESSA .....	4
1. Predisposizione, comunicazione e condivisione delle informazioni e della documentazione utile per il Sistema di Assicurazione della Qualità .....	5
2. Consolidamento e impulso dell'audit interno.....	9
3. Ulteriori attività di impulso e di supporto al Sistema di Assicurazione della Qualità .....	11



## **PREMESSA**

*Il Presidio della Qualità di Ateneo (PQ) ha ritenuto opportuno individuare delle linee guida per le attività previste per l'accreditamento periodico della Sede e dei Corsi di Studio, con una duplice finalità:*

- *fornire agli Organi di Governo dell'Ateneo utili indicazioni per definire chiare politiche e procedure per l'Assicurazione della Qualità (AQ), in grado di incidere positivamente sui risultati della didattica, della ricerca e delle attività di terza missione;*
- *condividere, con gli Organi di Governo, i Dipartimenti, i Corsi di Studio (CdS), le Commissioni paritetiche docenti-studenti (CP) e il Nucleo di valutazione (NdV), gli obiettivi da raggiungere e le procedure da adottare per l'AQ, al fine di assicurare un corretto flusso informativo e promuovere un processo di miglioramento continuo, mirato a dare fiducia e a coinvolgere attivamente tutte le parti interessate per raggiungere e mantenere i requisiti previsti dal sistema di Autovalutazione, Valutazione periodica, Accredimento (AVA), che saranno oggetto di specifiche verifiche durante le visite che saranno effettuate dalle Commissioni di Esperti di Valutazione (CEV) dell'ANVUR.*

*Le attività in corso di attuazione durante il 2015 e quelle da programmare, possono essere considerate senz'altro le più impegnative da quando è stato costituito il Presidio della Qualità di Ateneo (PQ), non solo per la loro numerosità, ma soprattutto per la loro complessità in termini di pianificazione e di attuazione.*

*Tali attività si articolano lungo le seguenti direttrici principali:*

- *attività di comunicazione e condivisione finalizzata a rendere progressivamente disponibile, tramite apposito repository condiviso con gli Organi di Governo, i Dipartimenti, i Corsi di Studio (CdS), le Commissioni paritetiche docenti-studenti (CP), il Nucleo di valutazione, la Direzione Generale e le strutture amministrative di supporto, la documentazione che le CEV utilizzeranno per valutare il soddisfacimento dei requisiti di qualità, sia per la sede che per i CdS;*
- *consolidamento e impulso dell'audit interno che sta concretamente simulando nei CdS le visite delle CEV previste nell'ambito dell'Accreditamento periodico;*
- *attività di supporto alla predisposizione delle Schede Uniche di Ateneo dei CdS e dei Rapporti di Riesame dei CdS;*
- *attività di supporto ai lavori delle Commissioni Paritetiche, con particolare riferimento alla predisposizione della loro Relazioni;*
- *elaborazione sistematica dei contenuti delle relazioni disponibili nell'ambito dell'AQ, per renderli comparabili e far emergere eventuali aree di miglioramento e buone prassi;*
- *collaborazione, con le Delegate all'Orientamento e Tutorato e la Direzione Generale, per incidere concretamente, nell'ambito degli obiettivi della Programmazione triennale ministeriale, sulla regolarità dei percorsi formativi dei nostri studenti;*

- condivisione dei risultati e delle procedure del Presidio della Qualità con il Nucleo di Valutazione, nell'ambito della concreta collaborazione che si è instaurata per il miglioramento continuo dell'AQ
- analisi dei dati derivanti dalla prima Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale (SUA-RD) e impostazione del coordinamento della prossima SUA-RD.

## **1. Predisposizione, comunicazione e condivisione delle informazioni e della documentazione utile per il Sistema di Assicurazione della Qualità**

Per proseguire in modo progressivamente sempre più efficace ed efficiente nel percorso di Assicurazione della Qualità (AQ) intrapreso dall'Ateneo, il Presidio della Qualità intende potenziare ulteriormente l'attività di predisposizione, comunicazione e condivisione delle informazioni e della documentazione utile per il Sistema di Assicurazione della Qualità, finalizzata a rendere progressivamente disponibile, tramite apposito repository condiviso con gli Organi di Governo, i Dipartimenti, i Corsi di Studio (CdS), le Commissioni paritetiche docenti-studenti (CP), il Nucleo di valutazione, la Direzione Generale e le strutture amministrative di supporto, la documentazione che le CEV utilizzeranno per valutare il soddisfacimento dei requisiti di qualità, sia per la sede che per i CdS. In particolare, i documenti di riferimento che saranno resi disponibili e fruibili dagli stakeholder, predisponendoli ex novo oppure, ove già disponibili, richiedendoli direttamente a chi li ha predisposti o ne ha la disponibilità, sono i seguenti:

- documenti già disponibili nei sistemi informativi nazionali;
- documenti formali predisposti dall'Ateneo per la programmazione e la gestione;
- documenti formali predisposti dall'Ateneo per il Sistema di Assicurazione della Qualità;
- documenti formali predisposti dai Corsi di Studio (CdS) per la gestione del CdS e della Qualità della Formazione;
- documenti formali predisposti dai Dipartimenti per la gestione del Dipartimento e della Qualità della Ricerca.

Secondo le indicazioni ANVUR<sup>1</sup>, i documenti necessari alle operazioni di accreditamento devono essere già disponibili e regolarmente utilizzati all'interno dell'Ateneo e non si deve ricorrere a documenti preparati appositamente per la visita di accreditamento. Se un Ateneo, in sede di preparazione della candidatura alla visita per l'Accreditamento Periodico, si accorge di carenze documentali deve predisporre per tempo i documenti necessari in modo da renderli operativi e sistematicamente applicati nelle aree pertinenti.

<sup>1</sup> Cfr. Seminario "Le procedure di accreditamento periodico", Prof. Massimo Tronci, Fondazione CRUI, Roma 02 luglio 2015.



I documenti devono essere resi disponibili all'ANVUR e alle CEV mediante accesso "online": preferibilmente perché residenti nei siti istituzionali come documentazione permanente in via eccezionale e motivata perché caricati in previsione della visita in una cartella informatica preventivamente indicata da ANVUR. La disponibilità permanente è tassativa per le SUA CdS, per i Rapporti di Riesame annuali e ciclico, per le relazioni delle Commissioni paritetiche docenti studenti, per le SUA RD. Durante il processo di valutazione, e in particolare durante la visita, potrà essere sottoposto all'attenzione della CEV un numero strettamente limitato di ulteriori documenti, ma solo quando espressamente richiesto dalla CEV stessa.

In particolare, i documenti già disponibili nei sistemi informativi nazionali sono: le Schede SUA-CdS e le Schede SUA-RD i Rapporti di Riesame Annuale e Riesame Ciclico le Relazioni del Nucleo di Valutazione da cui risultino le attività annuali di controllo e di indirizzo dell'AQ le Relazioni delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti;

#### Documentazione a livello di Ateneo

- I documenti formali predisposti dall'Ateneo per la programmazione e la gestione ad esempio sono:
  - ✓ Piano Strategico
  - ✓ Programmazione Triennale
  - ✓ Piano della Performance
  - ✓ Documenti descrittivi dell'Organizzazione di Ateneo
  - ✓ Delibere degli Organi di Governo
  - ✓ Regolamenti dell'Ateneo
  - ✓ Circolari e Linee Guida
  - ✓ Resoconti e informative presentati agli Organi di e/o resi pubblici
- I documenti di Assicurazione Qualità ad esempio sono:
  - ✓ Politiche della Qualità di Ateneo
  - ✓ Carta dei Servizi (solo per Università Telematiche)
  - ✓ Documenti descrittivi dei Processi di Assicurazione
  - ✓ Qualità di Ateneo
  - ✓ Manuale Qualità
  - ✓ Procedure per la Qualità
    - ❖ Gestione Documentale
    - ❖ AQ della Didattica
    - ❖ AQ della Ricerca
    - ❖ Rilevazione Opinioni Studenti



- I documenti di Assicurazione Qualità ad esempio sono:
  - ✓ Linee Guida di Ateneo per la compilazione della Scheda
  - ✓ SUA CDS
  - ✓ Linee Guida di Ateneo per la compilazione della Scheda
  - ✓ SUA RD
  - ✓ Linee Guida di Ateneo per il Riesame Annuale dei CdS
  - ✓ Linee Guida di Ateneo per il Riesame Ciclico dei CdS

#### **Documentazione a livello di Dipartimento**

- I documenti di Assicurazione Qualità a livello di Dipartimento ad esempio sono:
  - ✓ Documenti descrittivi dell'Organizzazione di Dipartimento
  - ✓ Documenti descrittivi dei Processi di Assicurazione Qualità di Dipartimento
  - ✓ Politiche della Qualità di Dipartimento (Didattica, Ricerca, Terza Missione)
  - ✓ Scheda Unica Annuale della Ricerca di Dipartimento
  - ✓ Riesame della Ricerca di Dipartimento
- Verbali di Consiglio di Dipartimento contenenti discussioni in merito a:
  - ✓ Processi di AQ del Dipartimento
  - ✓ Attività della Commissione Paritetica Docenti Studenti
  - ✓ Attività delle Commissioni di Dipartimento (Commissione
  - ✓ Didattica, Commissione Ricerca, ecc.)
  - ✓ Definizione degli Obiettivi di Ricerca, Attività di Riesame della
  - ✓ Ricerca, Monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi
  - ✓ Monitoraggio Stato Avanzamento Azioni Correttive

#### **Documentazione a livello di Corso di Studio (CdS)**

- I documenti di Assicurazione Qualità a livello di CdS ad esempio sono:
  - ✓ Documenti descrittivi dell'Organizzazione di CdS
  - ✓ Documenti descrittivi dei Processi di Assicurazione Qualità di CdS
  - ✓ Scheda Unica Annuale del CdS
  - ✓ Rapporti di Riesame Annuale
  - ✓ Rapporti di Riesame Ciclico
- Verbali di Consiglio di CdS contenenti discussioni in merito a:
  - ✓ Processi di AQ del CDS



- ✓ Attività della Commissione Paritetica Docenti Studenti
- ✓ Attività delle Commissioni di CDS (Commissione Didattica, Commissione Ricerca, ecc.)
- ✓ Ricognizione domanda di formazione
- ✓ Progettazione Offerta Didattica
- ✓ Monitoraggio erogazione della didattica
- ✓ Analisi delle Opinioni Studenti
- ✓ Attività di Riesame e definizione delle Azioni Correttive
- ✓ Monitoraggio Stato Avanzamento Azioni Correttive

I requisiti di accreditamento previsti dall'ANVUR sono i seguenti:

#### REQUISITI PER LA SEDE

- Presenza documentata di un sistema di AQ per la sede: ciascuna Sede e ciascun CdS devono dimostrare la presenza del sistema di AQ
- Presenza di un Presidio Qualità di Ateneo (indicatore di Sede e di CdS): in ogni Sede universitaria e ai fini della AQ dei CdS e della ricerca dipartimentale deve essere presente un Presidio Qualità o una struttura con le stesse finalità la cui complessità organizzativa è valutata sulla base della complessità dell'Ateneo

#### I REQUISITI PER L'AQ DELLE SEDI DI CUI ALLA TAB. C DM 1059/13

**AQ1** - L'Ateneo stabilisce, dichiara ed effettivamente persegue adeguate politiche volte a realizzare la propria visione della qualità della formazione

**AQ2** - L'Ateneo sa in che misura le proprie politiche sono effettivamente realizzate dai CdS

**AQ3** - L'Ateneo chiede ai CdS di praticare il miglioramento continuo della qualità, puntando verso risultati di sempre maggior valore

**AQ4** - L'Ateneo possiede un'effettiva organizzazione con poteri di decisione e di sorveglianza sulla qualità dei CdS, della formazione da loro messa a disposizione degli studenti e della ricerca

**AQ5** - Il sistema di AQ è effettivamente applicato ed è efficacemente in funzione nei Corsi di Studio visitati a campione presso l'Ateneo

**AQ6** — Valutazione della Ricerca nell'ambito del sistema di Assicurazione della Qualità

**AQ7** — La sostenibilità della didattica (esclusivamente per le Università Statali)



### REQUISITI PER I CdS

- Presenza documentata delle attività di AQ per il CdS: ciascuna Sede e ciascun CdS devono dimostrare la presenza del sistema di AQ
- Rilevazione dell'opinione degli studenti, dei laureandi e dei laureati: per ogni CdS devono essere somministrate, secondo le modalità previste dall'ANVUR, le schede di rilevazione dell'opinione degli studenti, dei laureandi e dei laureati sulle attività di formazione e relativi servizi
- Compilazione della Scheda Unica Annuale dei CdS: ogni CdS deve debitamente compilare la SUA CdS entro i termini stabiliti
- Redazione del Rapporto di Riesame: ogni CdS deve redigere e deliberare in merito al Rapporto di Riesame Annuale e al Rapporto di Riesame Ciclico entro i termini stabiliti

## **2. Consolidamento e impulso dell'audit interno**

Finora il Presidio della Qualità, anche in collaborazione con il Nucleo di Valutazione, ha effettuato sperimentalmente l'audit interno di otto dei nove corsi di studi che avevano precedentemente aderito volontariamente alla richiesta effettuata in tal senso proprio dal Presidio della Qualità. Dopo la conclusione del nono e ultimo audit, previsto per il prossimo 6 ottobre, e considerato che i CdS che hanno partecipato a questa prima fase hanno acquisito elementi utili per migliorare concretamente il proprio approccio al Sistema di Assicurazione della Qualità, il Presidio della Qualità intende dare la possibilità anche ad altri Corsi di Studio di usufruire di audit interni in quanto rappresentano una vera e propria simulazione di quelle che saranno le visite delle Commissioni di Esperti della Valutazione (CEV). Il Presidio della Qualità, in collaborazione con il Nucleo di Valutazione e tenendo in debita considerazione gli elementi emersi durante la fase sperimentale degli audit interni, intende predisporre un calendario di audit che consenta agli Organi di Governo dell'Ateneo di acquisire periodicamente ulteriori elementi per valutare il grado di aderenza del Sistema di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo rispetto a quanto previsto dall'ANVUR e dai propri obiettivi strategici in tema di AQ.

Con queste premesse, gli esiti degli audit interni potranno contribuire a:

- determinare se gli Organi di Governo dell'Ateneo abbiano messo in funzione un sistema appropriato e credibile di AQ
- comprendere in che misura quanto delineato nella documentazione a disposizione delle CEV sia realizzato in concreto, noto e condiviso dai diversi attori del sistema di AQ

L'obiettivo degli audit interni, in linea con quanto previsto dall'ANVUR quanto a esiti delle visite periodiche delle CEV, è quindi di verificare la coerenza dell'organizzazione e della gestione operativa del sistema di AQ, con riferimento ai CdS, con quanto disegnato e rappresentato nella documentazione disponibile.

Nello specifico, è opportuno ricordare che in occasione dell'accREDITAMENTO periodico dell'Ateneo, le visite ai CdS si svolgono nei luoghi dove è erogata la didattica dei Corsi di Studio e a gli incontri con gli studenti e con i portatori d'interessi (almeno quelli indicati nella SUA CdS) non assiste alcun interno all'Ateneo (docenti e personale T-A). È inoltre garantito dalla CEV uno spazio per incontrare qualunque soggetto interessato che abbia chiesto di incontrarla

Al termine della visita ogni CdS visitato riceve una propria valutazione che comprende anche dei "punti di attenzione" secondo la scala:

- ✓ segnalato come prassi eccellente
- ✓ approvato
- ✓ accettato con una raccomandazione
- ✓ non approvato per criticità importanti (comporta una condizione)

Il giudizio finale può contenere:

- ✓ Raccomandazione: lievi inadempienze strutturali o di contenuti, tali cioè da non impedire un'adeguata conduzione dei processi di formazione da parte del CdS, e comunque rimediabili - tenuto anche conto della loro numerosità - in occasione di una procedura di Riesame annuale, sono segnalate tramite altrettante "raccomandazioni". Esse non impediscono l'accREDITAMENTO e il loro superamento è oggetto di verifica in occasione del successivo accREDITAMENTO. Una "raccomandazione" non superata si trasforma automaticamente in una "condizione".
- ✓ Condizione: le inadempienze strutturali o di contenuti sono segnalate tramite altrettante "condizioni" e, se sono superabili - tenuto conto della loro gravità e numerosità - viene stabilito un termine per superarle. In caso di mancato superamento delle condizioni segnalate entro il termine stabilito al momento della valutazione, l'accREDITAMENTO temporalmente vincolato (condizionato) si trasforma in un giudizio di non accREDITAMENTO.
- ✓ Prassi eccellente: quando la prassi sia tale da poter essere proposta agli altri Atenei/CdS come un possibile esempio di attività capace di produrre migliori risultati.

Sarà cura del Presidio della Qualità, in collaborazione con il Nucleo di Valutazione, gestire opportunamente gli audit interni e dare utili indicazioni ai CdS in aderenza a quanto previsto dall'ANVUR per l'accREDITAMENTO periodico.

### **3. Ulteriori attività di impulso e di supporto al Sistema di Assicurazione della Qualità**

Il Presidio della Qualità intende proseguire nelle proprie attività di impulso e di supporto al Sistema di Assicurazione della Qualità, con azioni concrete e mirate quali:

- supporto alla predisposizione delle Schede Uniche di Ateneo dei CdS e dei Rapporti di Riesame dei CdS, anche con apposite linee guida in via di definizione, incontri periodici, FAQ, elaborazioni di dati;
- supporto ai lavori delle Commissioni Paritetiche, con particolare riferimento alla predisposizione della loro Relazioni, anche con apposite linee guida in via di definizione, incontri periodici, FAQ, elaborazioni di dati;
- elaborazione sistematica dei contenuti delle relazioni disponibili nell'ambito dell'AQ, per renderli comparabili e far emergere eventuali aree di miglioramento e buone prassi;
- collaborazione con le Delegate all'Orientamento e Tutorato e la Direzione Generale, per incidere concretamente, nell'ambito degli obiettivi della Programmazione triennale ministeriale, sulla regolarità dei percorsi formativi dei nostri studenti. Tutti i coordinatori di CdS ricevono periodicamente dei report dettagliati che consentono di far emergere puntualmente i margini di miglioramento ai fini della riduzione della dispersione studentesca;
- condivisione dei risultati e delle procedure del Presidio della Qualità con il Nucleo di Valutazione, nell'ambito della concreta collaborazione che si è instaurata per il miglioramento continuo dell'AQ, anche con riferimento agli audit interni e alle procedure di valutazione della didattica da parte degli studenti
- analisi dei dati derivanti dalla prima Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale (SUA-RD) e impostazione del coordinamento della prossima SUA-RD, tenendo in debita considerazione anche il prossimo riassetto organizzativo delle strutture dipartimentali (dal mese di gennaio del 2015 i Dipartimenti saranno 9 rispetto agli attuali 14) e gli effetti che questo produrrà a livello di basi di dati, sia di quelle gestite dall'Ateneo che di quelle gestite dal CINECA. A tal proposito il Presidio della Qualità ritiene opportuno contattare quanto prima CINECA per gestire efficacemente e tempestivamente eventuali criticità imputabili, direttamente o indirettamente, al riassetto dipartimentale quanto a basi di dati e flussi informativi relativi alla SUA-RD.