



C O D A U

Convegno dei Direttori generali  
delle Amministrazioni Universitarie

# Assicurazione della Qualità, Programmazione e Politiche di Ateneo

Loredana Segreto, Università degli Studi di Torino

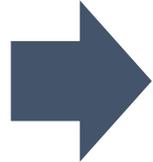
*Assemblea Generale CoDAU - "L'Assicurazione della Qualità oltre l'accreditamento ..."*

Roma, 22/02/2018

[www.codau.it](http://www.codau.it)

**L'Assicurazione della Qualità può essere un'opportunità di sviluppo per l'innovazione dei processi di Ateneo**

## **Perché richiede di:**

- **individuare ruoli e responsabilità**
  - **lavorare per processi**
  - **definire standard per i servizi di Ateneo**
  - **usare dati e indicatori per valutare i risultati**
- 

**Definisce un nuovo modello di Università**

**L'obiettivo** di sviluppare una modalità di lavoro di Ateneo in linea con i principi di Assicurazione della Qualità è finalizzato a **portare tutta l'organizzazione a lavorare in qualità** piuttosto che far nascere funzioni o uffici specializzati su questi temi



La diffusione di questi principi porta ad un processo di miglioramento continuo che ha immediate ricadute positive **per l'Ateneo e per i portatori di interesse interni ed esterni all'Università**



Importanza delle procedure di ascolto degli *stakeholder*

I principi di **Assicurazione della Qualità** si declinano a livello nazionale attraverso il **Sistema AVA** (Autovalutazione, Valutazione periodica, Accreditemento), che rappresenta l'insieme delle attività poste in essere per definire il sistema di accreditamento iniziale e periodico dei corsi di studio e delle sedi universitarie e della valutazione periodica della qualità

→ Il Sistema AVA è stato rivisto nel 2016 al fine di raggiungere una semplificazione e un alleggerimento degli adempimenti e, nel contempo, garantire maggiore aderenza agli standard europei ([DM 987/2016](#) e successive nuove [linee guida](#) ANVUR per l'accREDITamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari)

Nell'ambito del **Sistema AVA** ciascun Ateneo affronta un processo di **Accreditamento Periodico** che viene effettuato attraverso una visita (ogni 5 anni) da parte di una Commissione di Esperti Valutatori (CEV)

Dalla **visita di Accreditamento in UniTO** (2015) sono emersi alcuni elementi importanti anche dal punto di vista gestionale e organizzativo:

- 1. La necessità di diffusione dell'Assicurazione della Qualità in tutte le strutture e a tutti i livelli organizzativi dell'Ateneo**
- 2. La necessità di integrazione delle attività di Programmazione e Assicurazione della Qualità**



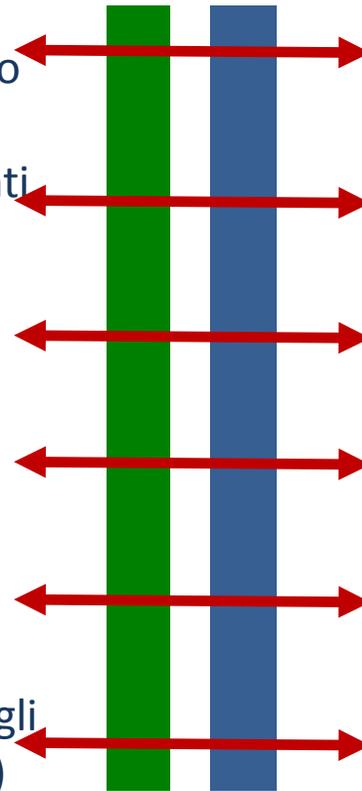
L'Assicurazione della Qualità è un **tema trasversale**, che insiste su concetti che intersecano e favoriscono lo sviluppo dei **processi di programmazione** e definizione delle politiche di Ateneo da cui discendono quelle dipartimentali



**Occorre sfruttare al massimo le sinergie e mettere a sistema azioni che siano valide su più fronti**

## ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

- ✓ In un quadro di Ateneo integrato, progettare in una visione unitaria i documenti che definiscono responsabilità e attività di AQ
- ✓ Prevedere la massima trasparenza verso studenti famiglie e gli altri *stakeholder*
- ✓ Attuare una fase di monitoraggio e riesame per impostare successive azioni di miglioramento
- ✓ Attuare azioni di miglioramento concrete e documentabili
- ✓ Ascoltare le parti sociali nella definizione dei contenuti dei corsi di studio
- ✓ Prevedere la valutazione dei servizi da parte degli utenti esterni (indagini di *customer satisfaction*)



## PROGRAMMAZIONE & PERFORMANCE

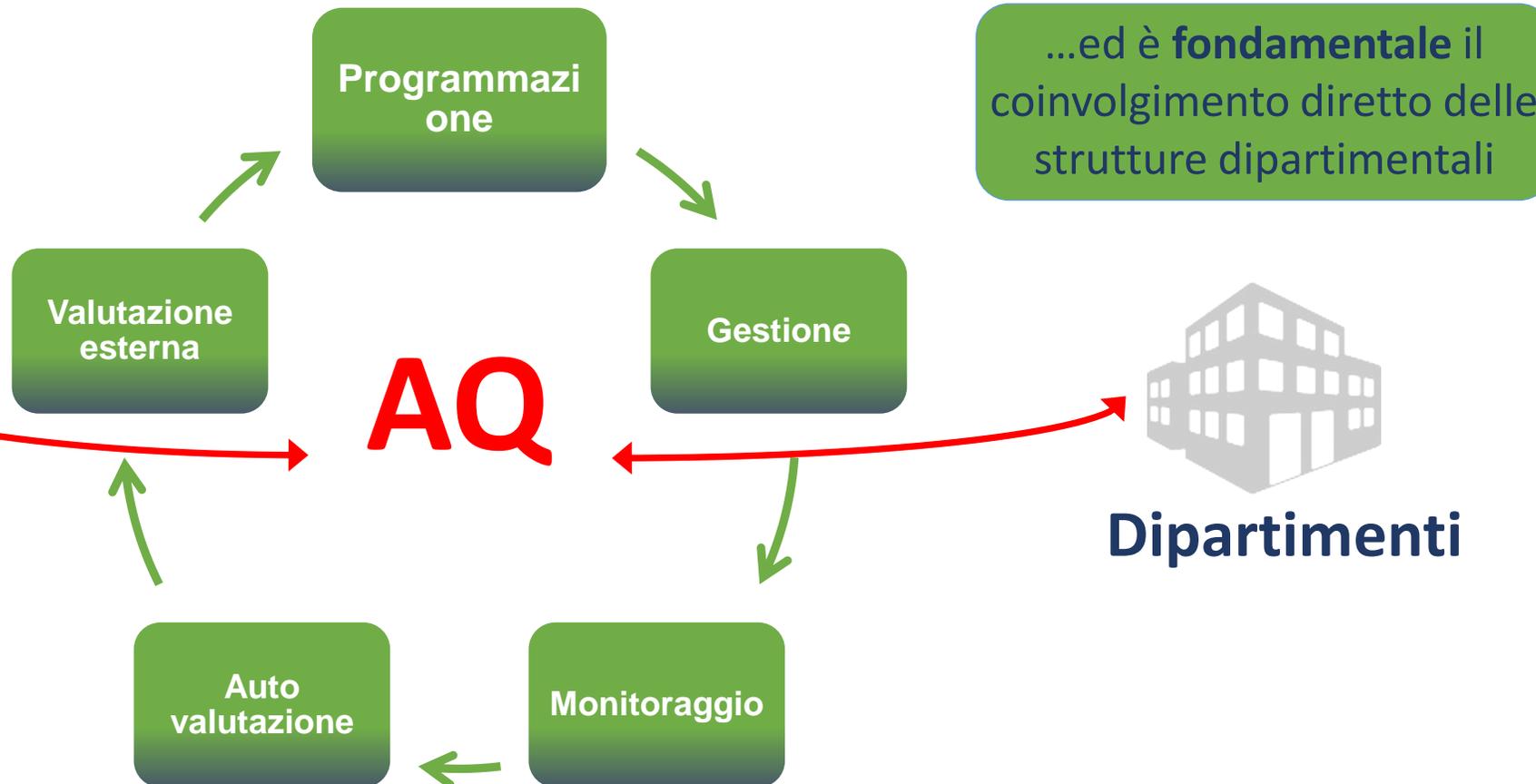
- ✓ Effettuare una progressiva integrazione dei documenti di programmazione di Ateneo
- ✓ Integrare i temi TAC nella programmazione di Ateneo
- ✓ Svolgere attività di monitoraggio per impostare eventuali azioni correttive
- ✓ Attuare le azioni correttive sulla base degli elementi riscontrati
- ✓ Impostare attività di ascolto degli stakeholder interni ed esterni
- ✓ Prevedere la valutazione dei servizi degli utenti interni ed esterni, sia direttamente che tramite indagini di *customer satisfaction*

È importante un'attività  
di accompagnamento a  
livello di Ateneo...

...ed è fondamentale il  
coinvolgimento diretto delle  
strutture dipartimentali



Ateneo



**UniTO** ha cercato di interpretare questi principi già dal 2014, **primo grande Ateneo a candidarsi per la visita di Accredimento Periodico**

1. Considerando l'AQ come una **spinta innovativa** e una **reale possibilità di miglioramento**: cercando di sfruttarne appieno le potenzialità innovative ed evitando di ricadere in logiche adempimentali

2. Utilizzando le logiche dell'Assicurazione della Qualità per **sviluppare il sistema delle responsabilità**, introdurre **nuovi standard** e criteri di qualità comuni, e sviluppando l'**utilizzo di dati e indicatori** per misurare le attività

3. Facendo permeare nella struttura la **conoscenza e consapevolezza di obiettivi e finalità** affinché fossero fatti propri e perseguiti da tutti i soggetti che ne dovevano dare concreta attuazione

In base all'esperienza della visita di Accreditamento e delle attività sviluppate in questi anni.... **UniTO** sta ora:

1. Sviluppando l'**integrazione delle attività AQ con quelle di programmazione** a livello di Ateneo e di strutture periferiche, identificando possibili **aree di contiguità/sovrapposizione con i temi della *performance*** e mettendo a sistema le potenziali sinergie

2. Promuovendo la **creazione di sistemi di gestione dei dati centralizzati** analizzabili tramite cruscotti direzionali di Ateneo e Dipartimento

3. Estendendo il sistema integrato di Programmazione e di Assicurazione della Qualità al livello dipartimentale tramite lo sviluppo di nuovi **Piani Triennali di Dipartimento**

# *Grazie per l'attenzione*

*Loredana Segreto  
Direttrice Generale dell'Università degli Studi di Torino*

*Assemblea Generale CoDAU - "L'Assicurazione della Qualità oltre l'accreditamento ..."*