

LINEE GUIDA PER LA CONDUZIONE DEL RIESAME PERIODICO DEL SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITA' DI ATENEO

Presidio di Qualità di Ateneo, 8 marzo 2021



1. Le ragioni e le finalità del riesame periodico del sistema di Assicurazione della Qualità (AQ)

Il Riesame del complessivo sistema di Assicurazione della Qualità predisposto dall'Ateneo è il processo che **ha per oggetto la verifica del funzionamento dell'insieme delle politiche, dei processi, degli strumenti e delle procedure** che lo compongono al fine di accertarne la loro corretta e adeguata applicazione e **riconoscere se vi siano esigenze o opportunità di una revisione volta a migliorarne l'efficienza e l'efficacia**.

Si tratta di un'**attività richiesta dal modello di accreditamento nazionale AVA** (vers. 2); in particolare è il punto di attenzione A3 del requisito di sede R1 che ne fa espresso riferimento (si intitola per l'appunto "Revisione critica del funzionamento del sistema di AQ") stabilendo che:

"E' necessario che il funzionamento del sistema di AQ venga a sua volta periodicamente monitorato e valutato internamente e che siano previste attività di Ateneo finalizzate alla revisione critica di compiti, attori e responsabilità della AQ, anche tramite il coordinamento con i CdS e i Dipartimenti. È necessario che docenti, personale tecnico amministrativo e studenti siano messi in condizione di trasmettere agli Organi di Governo e alle strutture responsabili della AQ le proprie osservazioni critiche sul funzionamento del sistema e le relative proposte di miglioramento. Chiaramente un processo sistematico di raccolta e diffusione di tali opinioni è assolutamente necessario nel caso di importanti mutamenti nell'organizzazione dei servizi".

E' evidente, dunque, come il modello AVA dia importanza allo svolgimento di un monitoraggio periodico del sistema di AQ interno e della sua concreta applicazione garantendo il coinvolgimento di tutte le principali componenti accademiche, secondo un approccio "bottom-up", allo scopo di individuare possibili adeguamenti e/o affinamenti che ne permettano un migliore funzionamento. In quest'ottica, gli interventi devono essere mirati non solo a individuare le "buone prassi" interne ed esterne all'Ateneo che possono essere estese ai diversi livelli e contesti di attività, ma anche a colmare eventuali carenze identificate, a ridefinire (se opportuno) alcune funzioni, responsabilità, modalità operative associate ai processi di AQ, a eliminare gli adempimenti inutili o inefficaci, a snellire e rendere più efficienti quelle procedure che risultano particolarmente onerose.

Ognuna di queste possibili linee d'intervento deve essere sempre perseguita avendo presente l'esigenza di assicurare il pieno rispetto dei requisiti del modello di accreditamento in vigore.

In sintesi, **l'obiettivo del riesame periodico è rivedere con sguardo critico l'assetto del sistema di qualità predisposto dall'Università** al fine di perfezionarne le modalità di gestione e, conseguentemente, la sua efficacia applicativa.

2. I tempi e la cadenza di svolgimento del riesame

La periodicità di conduzione del processo di riesame complessivo del sistema di AQ è un aspetto importante e delicato, poiché ad esso sono strettamente collegate l'efficacia e l'utilità dei conseguenti interventi che ne scaturiscono.

Lo stesso punto di attenzione del modello di accreditamento R1.A3 sopra menzionato, nella sua declinazione più specifica, richiama la questione delle tempistiche sottolineando che esse devono essere previste in modo da favorire *"l'efficacia del sistema"* e da risultare *"compatibili con il complesso degli adempimenti delle strutture"*.

In questo senso è **essenziale** riuscire a **soddisfare l'esigenza di tenere sotto controllo l'adeguatezza e l'efficacia di politiche, strumenti e procedure che compongono il sistema di AQ, evitando** allo stesso tempo **una ripetizione troppo ravvicinata di tale processo** di verifica, che oltre a risultare oneroso in termini di attività e impegno richiesti è opportuno che sia svolto avendo presente il contesto complessivo in cui l'insieme di politiche, strumenti e procedure è stato progettato e sviluppato.

Alla luce di queste considerazioni, e tenuto conto che il Presidio di Qualità e il Nucleo di Valutazione effettuano un monitoraggio in itinere del funzionamento "ordinario" del sistema, provvedendo, rispettivamente, a controllare l'uniforme e corretta esecuzione dei processi di AQ e a valutare la loro efficacia in termini di risultati ottenuti e azioni intraprese (di cui danno riscontro annualmente nelle rispettive relazioni), si ritiene che una cadenza ragionevole di svolgimento del riesame periodico possa essere ogni cinque anni, periodo che coincide con l'orizzonte di riferimento della pianificazione strategica dell'Università. La collocazione di questo processo in un momento temporale corrispondente (o, meglio ancora, concomitante) con il rinnovo del piano strategico di Ateneo assicura il duplice vantaggio di permettere che la revisione dell'assetto del sistema di AQ sia realizzata in coerenza con il mutato quadro di obiettivi, strategie e condizioni di contesto in cui si trova ad agire l'Università e che l'applicazione delle modifiche previste nei meccanismi e nei processi di AQ avvenga in modo sinergico e correlato con l'attuazione dei rinnovati obiettivi strategici complessivi.

Va sottolineato che **la periodicità quinquennale rappresenta la cadenza ordinaria di svolgimento del riesame periodico del sistema di AQ interno** e che circostanze particolari possono rendere necessario o opportuno un suo svolgimento anticipato (come, ad esempio, nel caso di un'ampia revisione dell'assetto di governance o della struttura organizzativa dell'Università oppure di esiti inattesi del processo di accreditamento periodico della Sede).

3. Le modalità di conduzione del riesame e gli attori coinvolti

Il riesame periodico del sistema di AQ è un processo che va **condotto dagli organi di governo accademici con la supervisione e il supporto del Presidio di Qualità di Ateneo.**

A questo riguardo, per favorire una più agevole operatività, è possibile prevedere la **costituzione di una cabina di regia** a cui partecipi una rappresentanza del Rettorato, della direzione amministrativa e del Presidio di Qualità, con l'eventuale aggiunta, se lo si ritiene utile, anche di un esponente del Nucleo di Valutazione.

Una cabina di regia siffatta avrà il compito di gestire il processo, definendo una "road map" da seguire, coordinando le attività di analisi e individuazione degli eventuali aspetti da rivedere e assicurando, come richiesto, che in tale lavoro sia prevista **la partecipazione di tutte le principali componenti accademiche (docenti, studenti e staff amministrativo)**, in particolare di coloro sono direttamente coinvolti nello svolgimento dei processi di AQ. In questa prospettiva, è possibile far ricorso a diversi canali e strumenti per la raccolta di spunti, opinioni, osservazioni critiche e proposte di miglioramento in merito all'organizzazione e gestione corrente dei diversi aspetti e delle varie attività in cui si sostanzia il sistema di AQ: a seconda delle tipologie di "utenti/attori" che si intendono coinvolgere e dei tempi a disposizione, possono essere utilizzate (in modo alternativo o congiunto) survey estensive, focus-group o interviste mirate. In ogni caso, è consigliabile che i soggetti coinvolti siano chiamati a fornire le loro impressioni su singoli processi o porzioni

del sistema di AQ (quelli da loro direttamente conosciuti o utilizzati), in modo da poter ricavare input il più possibile “centrati” e utili allo scopo.

L'insieme delle indicazioni e delle proposte così raccolte, e opportunamente tracciate, andranno a costituire una delle basi di partenza per l'individuazione degli interventi di revisione da apportare.

Altri **essenziali input di riferimento** potranno essere, a seconda delle circostanze:

- le indicazioni e le raccomandazioni formulate dalla CEV in occasione della più recente visita di accreditamento periodico;
- le raccomandazioni e le segnalazioni espresse dal Nucleo di Valutazione di Ateneo;
- gli spunti ricavati dall'esame delle migliori prassi e soluzioni adottate da altri Atenei;
- i cambiamenti eventualmente intervenuti nel modello di accreditamento nazionale o nelle linee guida di riferimento per l'attuazione dei processi ad esso associati.

Il sistema di riferimento che la cabina di regia individuata dovrà prendere in considerazione per avviare il riesame periodico è costituito dall'insieme dei documenti che descrivono i criteri, i principi, i ruoli e le responsabilità dell'AQ, le procedure, gli strumenti e i flussi informativi utilizzati, nonché gli atti che ne attestano l'applicazione e l'andamento, con particolare riguardo a:

- politiche per la qualità di Ateneo;
- documenti descrittivi della struttura e dei processi di AQ (procedure, regolamenti, schemi/matrici di ruoli e responsabilità, etc.);
- linee guida e istruzioni operative;
- mappature dei flussi documentali e informativi;
- relazioni annuali del Nucleo di Valutazione di Ateneo;
- report annuali del Presidio di Qualità di Ateneo;
- relazioni annuali delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti;
- resoconti e prospetti sintetici di monitoraggio dell'attuazione di processi, attività e azioni di miglioramento;
- schemi dei cruscotti di riepilogo degli indicatori monitorati;
- tracce dei questionari in uso per la rilevazione delle opinioni di studenti, laureandi, laureati e altri stakeholder interni e/o esterni;
- Schede SUA-CdS;
- rapporti di riesami ciclici dei CdS;
- Schede SUA-RD e riesami della ricerca dipartimentale.

Altri documenti essenziali di contesto da tenere sempre in considerazione nello svolgimento del processo di riesame sono:

- documenti normativi e di regolamentazione generale in materia di accreditamento e AQ (es. Decreto Ministeriale in vigore sull'autovalutazione, valutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei Corsi di Studio, linee guida e regolamenti ANVUR, etc.)
- Piano strategico di Ateneo in vigore;
- Piani triennali dei Dipartimenti in vigore;
- Politiche di Ateneo sulla programmazione dell'offerta formativa;
- Criteri di distribuzione interna delle risorse.

4. Gli esiti del processo di riesame

L'analisi dell'insieme delle fonti documentali, delle indicazioni raccolte dagli stakeholder interni e degli altri input sopra richiamati, svolta con un approccio costruttivo e migliorativo, potrà condurre all'identificazione di una serie più o meno ampia di aspetti del sistema di AQ da rivedere, aggiornare o integrare. A solo titolo di esempio, si potrà presentare l'esigenza di:

- aggiornare la politica generale per la qualità di Ateneo o una o più sub-policy in cui essa è declinata;
- rivedere parzialmente il sistema dei ruoli e delle responsabilità definite con riferimento ai principali processi di AQ;
- riorganizzare il sistema dei flussi informativi/comunicativi interni;
- ri-progettare una o più procedure predisposte per la gestione di determinate attività;
- adeguare una o più linee guida esistenti ai cambiamenti rilevati nel contesto esterno/interno o a "buone prassi" identificate che possono essere elevate ad esempi da seguire;
- elaborare nuove linee guida per supportare lo svolgimento di specifici processi ritenuti critici o meritevoli di una più accurata "regolamentazione" interna;
- perfezionare le modalità e gli strumenti di formazione, aggiornamento e diffusione della conoscenza in merito ai principi e ai processi dell'AQ.

Per lo sviluppo di alcuni degli interventi qui richiamati il Presidio di Qualità può valutare l'opportunità di costituire degli specifici gruppi di lavoro, nei quali coinvolgere rappresentanti delle parti direttamente interessate agli aspetti considerati o "attori" che hanno maturato un'esperienza concreta nella gestione o applicazione dei relativi processi, così da assicurare che le revisioni apportate siano l'espressione combinata di più punti di vista e il frutto della collaborazione di diverse competenze (sia di tipo tecnico – riguardanti le regole e i meccanismi dell'AQ – sia di tipo più prettamente operativo-gestionale).

Al termine del processo è opportuno predisporre, quale **output conclusivo**, un **rapporto di riesame del sistema di AQ**, consistente in un documento sintetico, **redatto a cura del Presidio di Qualità** di Ateneo, in cui riepilogare, per ognuno dei Requisiti di Qualità del modello AVA in vigore, lo stato di funzionamento e le condizioni accertate di adeguatezza dei corrispondenti aspetti di AQ e indicare, per ciascun ambito identificato, le modifiche o innovazioni ritenute opportune, gli obiettivi ad esse associate, l'eventuale documentazione da aggiornare, integrare o predisporre ex-novo, il soggetto o i soggetti responsabili della loro attuazione e i tempi stimati di esecuzione (un possibile schema di riferimento per la stesura del rapporto di riesame è riportato nell'Allegato 1 alle presenti linee guida).

Schema di riferimento per la stesura del Rapporto di Riesame del Sistema di AQ interno

1 – Sistema di AQ di Ateneo (req. R1 e R2 - modello AVA2)

SINTESI DELLO STATO ACCERTATO DI FUNZIONAMENTO E DELLE CONDIZIONI ADEGUATEZZA:

MODIFICHE O INNOVAZIONI IDENTIFICATE

1

Ambito	
Intervento previsto	
Obiettivo associato	
Documenti da modificare o predisporre ex-novo	
Responsabilità di attuazione	
Tempi previsti di attuazione	

2

Ambito	
Intervento previsto	
Obiettivo associato	
Documenti da modificare o predisporre ex-novo	
Responsabilità di attuazione	
Tempi previsti di attuazione	

N

Ambito	
Intervento previsto	
Obiettivo associato	
Documenti da modificare o predisporre ex-novo	
Responsabilità di attuazione	
Tempi previsti di attuazione	



2 – Sistema di AQ dei Corsi di Studio (req. R3 - modello AVA2)

SINTESI DELLO STATO ACCERTATO DI FUNZIONAMENTO E DELLE CONDIZIONI ADEGUATEZZA:

MODIFICHE O INNOVAZIONI IDENTIFICATE

1

Ambito	
Intervento previsto	
Obiettivo associato	
Documenti da modificare o predisporre ex-novo	
Responsabilità di attuazione	
Tempi previsti di attuazione	

2

Ambito	
Intervento previsto	
Obiettivo associato	
Documenti da modificare o predisporre ex-novo	
Responsabilità di attuazione	
Tempi previsti di attuazione	

N

Ambito	
Intervento previsto	
Obiettivo associato	
Documenti da modificare o predisporre ex-novo	
Responsabilità di attuazione	
Tempi previsti di attuazione	



