

Assicurazione Qualità Sapienza



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

MASSIMO TRONCI - TEAM QUALITÀ SAPIENZA

4 MARZO 2016

Questa Presentazione

- ✓ **L'Assicurazione Qualità**
- ✓ **Il Sistema AVA**
- ✓ **L'Assicurazione Qualità Sapienza**
- ✓ **Assicurazione Qualità nella Formazione: compiti e funzioni delle strutture**

L'Assicurazione Qualità

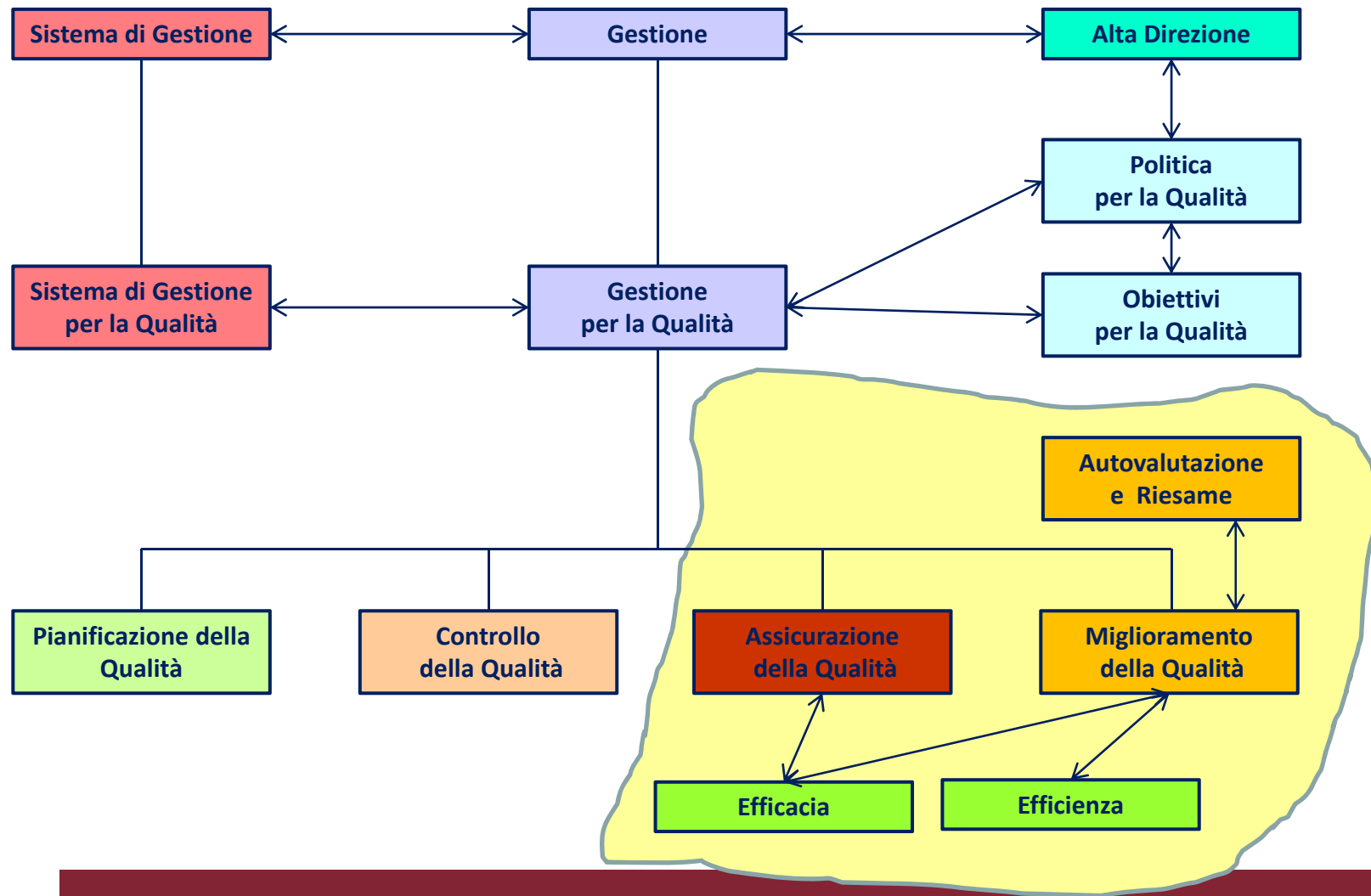
Qualità della Formazione

Per "***qualità della formazione***" possiamo intendere **il grado (livello) di raggiungimento degli obiettivi formativi stabiliti coerentemente con le esigenze e le aspettative di tutti coloro che hanno interesse nel servizio di formazione offerto (parti interessate)**

o, in altre parole,

il livello di soddisfazione dei "requisiti per la qualità" del servizio di formazione offerto, stabiliti coerentemente con le esigenze e le aspettative di tutte le parti interessate (primi fra tutti il Miur e l'Anvur che definiscono i requisiti per l'accreditamento)

Lo schema della Gestione per la Qualità



Approccio alla Gestione per la Qualità

Un approccio per sviluppare ed attuare una gestione per la qualità implica:

- a) determinare le esigenze e le aspettative dei clienti e delle altre parti interessate
- b) stabilire la politica e gli obiettivi per la qualità dell'organizzazione
- c) determinare i processi e le responsabilità necessari per conseguire gli obiettivi per la qualità
- d) determinare e fornire le risorse necessarie per conseguire gli obiettivi per la qualità
- e) stabilire metodi per misurare l'efficacia e l'efficienza di ciascun processo
- f) applicare questi metodi per misurare l'efficacia e l'efficienza di ciascun processo
- g) determinare i mezzi per prevenire le non conformità ed eliminarne le cause
- h) stabilire ed applicare un processo per il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità

Alta Direzione

Persona o gruppo di persone che, dal livello più elevato di un' **organizzazione**, la guidano e la tengono sotto controllo

Nelle organizzazioni universitarie si identifica nella governance dell'organizzazione stessa a vari livelli di articolazione



Ruolo dell'Alta Direzione

L'alta direzione con la propria leadership ed il proprio modo di operare, può creare un ambiente in cui le persone siano pienamente coinvolte e nel quale il sistema di gestione per la qualità possa funzionare efficacemente.

Il ruolo dell'Alta Direzione consiste in:

- a) stabilire e tenere aggiornati la politica e gli obiettivi per la qualità dell'organizzazione
- b) promuovere la politica e gli obiettivi per la qualità nell'ambito di tutta l'organizzazione per accrescere la consapevolezza, la motivazione ed il coinvolgimento
- c) fare in modo che l'attenzione di tutti i livelli dell'organizzazione sia focalizzata sui requisiti dei clienti e delle altre parti interessate
- d) assicurare che siano attuati processi appropriati per soddisfare i requisiti dei clienti e delle altre parti interessate e per conseguire gli obiettivi per la qualità
- e) assicurare che sia stabilito, attuato e tenuto aggiornato un efficace ed efficiente sistema di gestione per la qualità, per poter conseguire questi obiettivi per la qualità
- f) assicurare la disponibilità delle risorse necessarie
- g) riesaminare periodicamente il sistema di gestione per la qualità
- h) decidere sulle azioni relative alla politica ed agli obiettivi per la qualità
- i) decidere sulle azioni per il miglioramento del sistema di gestione per la qualità

Il Sistema AVA

Il Sistema AVA

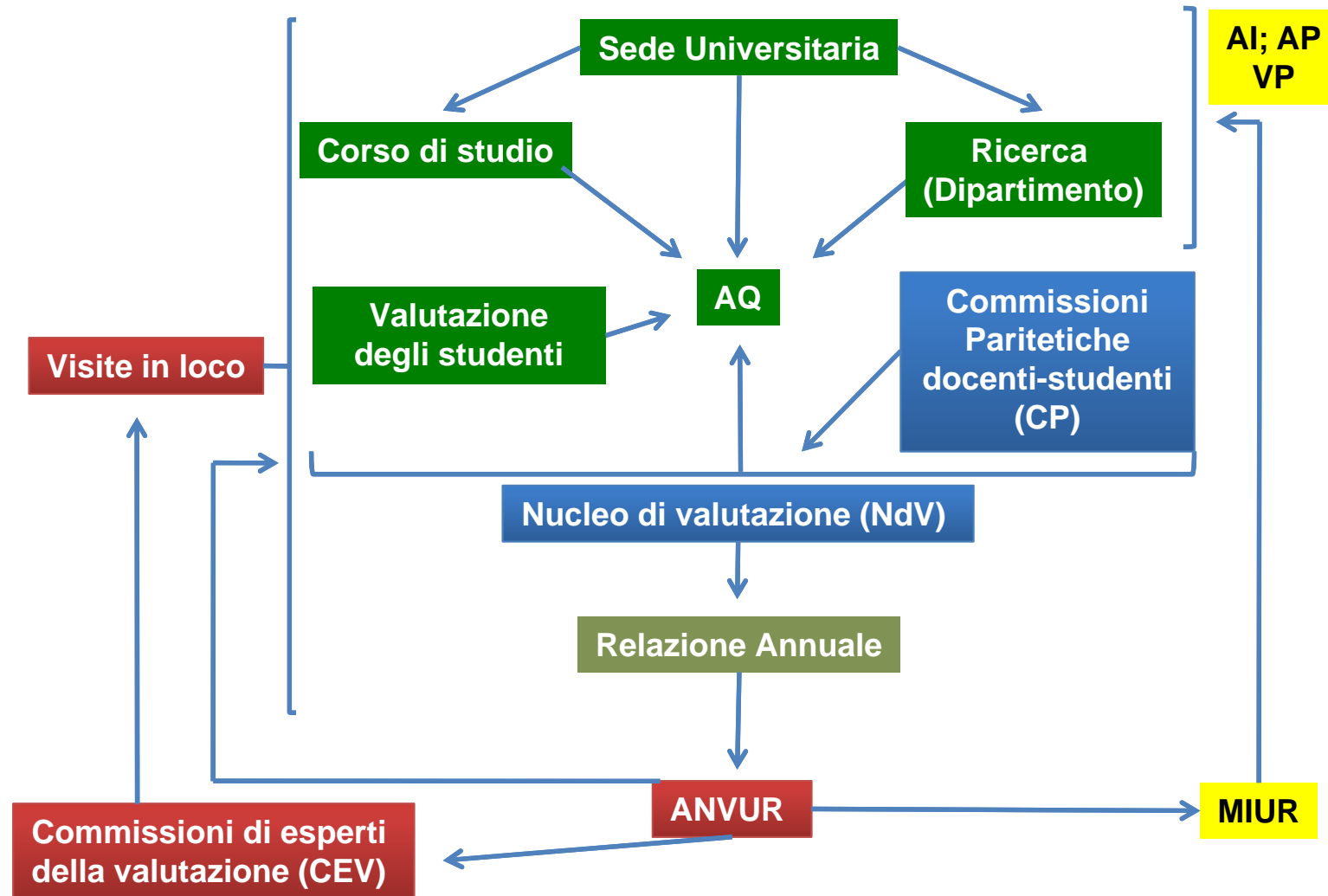
Il Sistema AVA integra sotto di sé una serie di funzioni e attività estremamente articolate ma sostanzialmente riconducibili a:

- ✓ **progettazione e gestione dell'offerta formativa**
- ✓ **autovalutazione, riesame e miglioramento dell'offerta formativa e della ricerca**
- ✓ **assicurazione qualità nella formazione e nella ricerca**
- ✓ **valutazione e sostenibilità**
- ✓ **gestione dell'accREDITamento dei CdS e delle Sedi**

Il Sistema AVA: gli attori

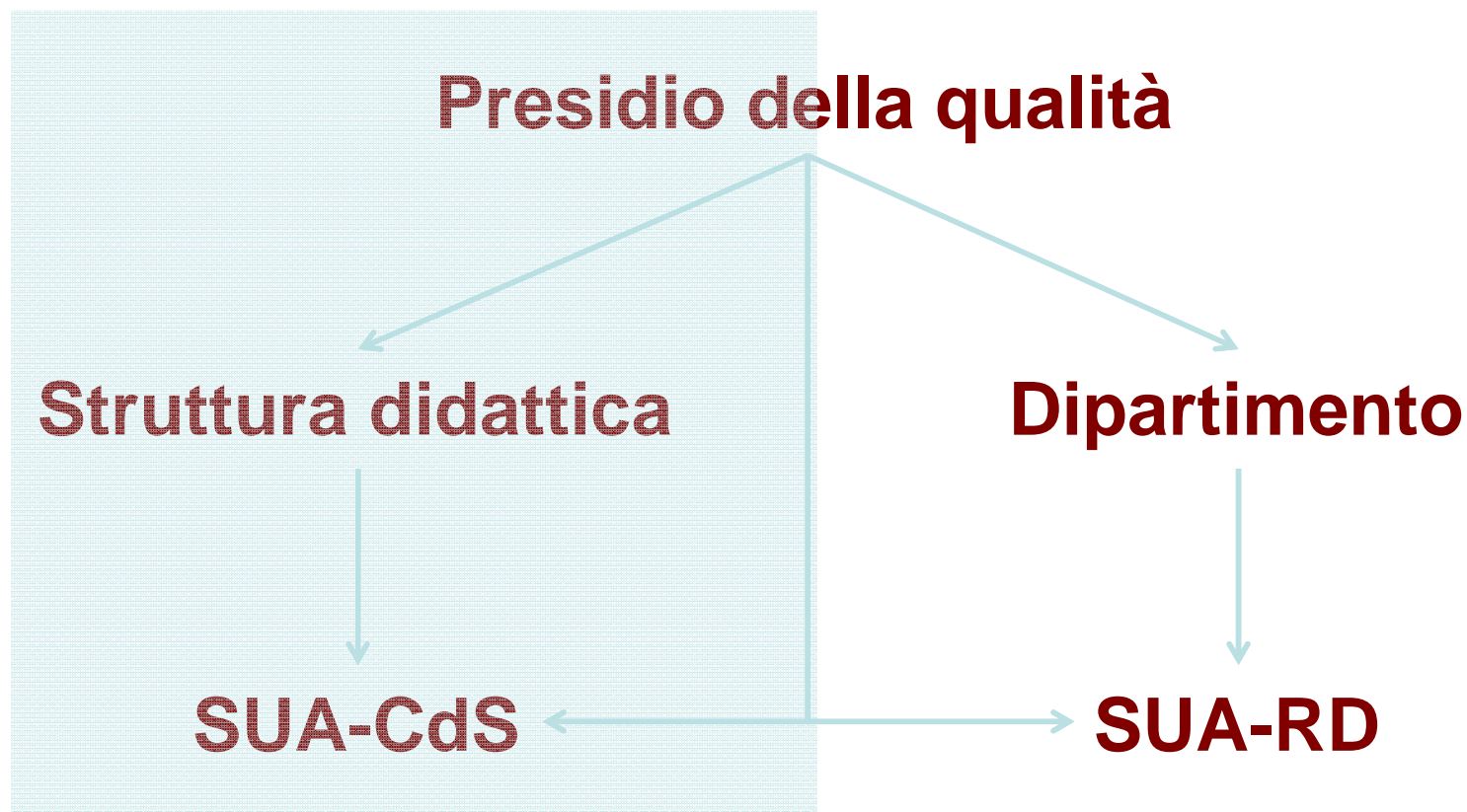
- **Il Nucleo di Valutazione**
- **Il Presidio Qualità**
- **Le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti**
- **I Dipartimenti**
- **I Corsi di Studio**

I Sistema AVA: il modello di AQ degli Atenei - 1



Il Sistema AVA: il modello di AQ degli Atenei - 2

Organi di governo dell'Ateneo

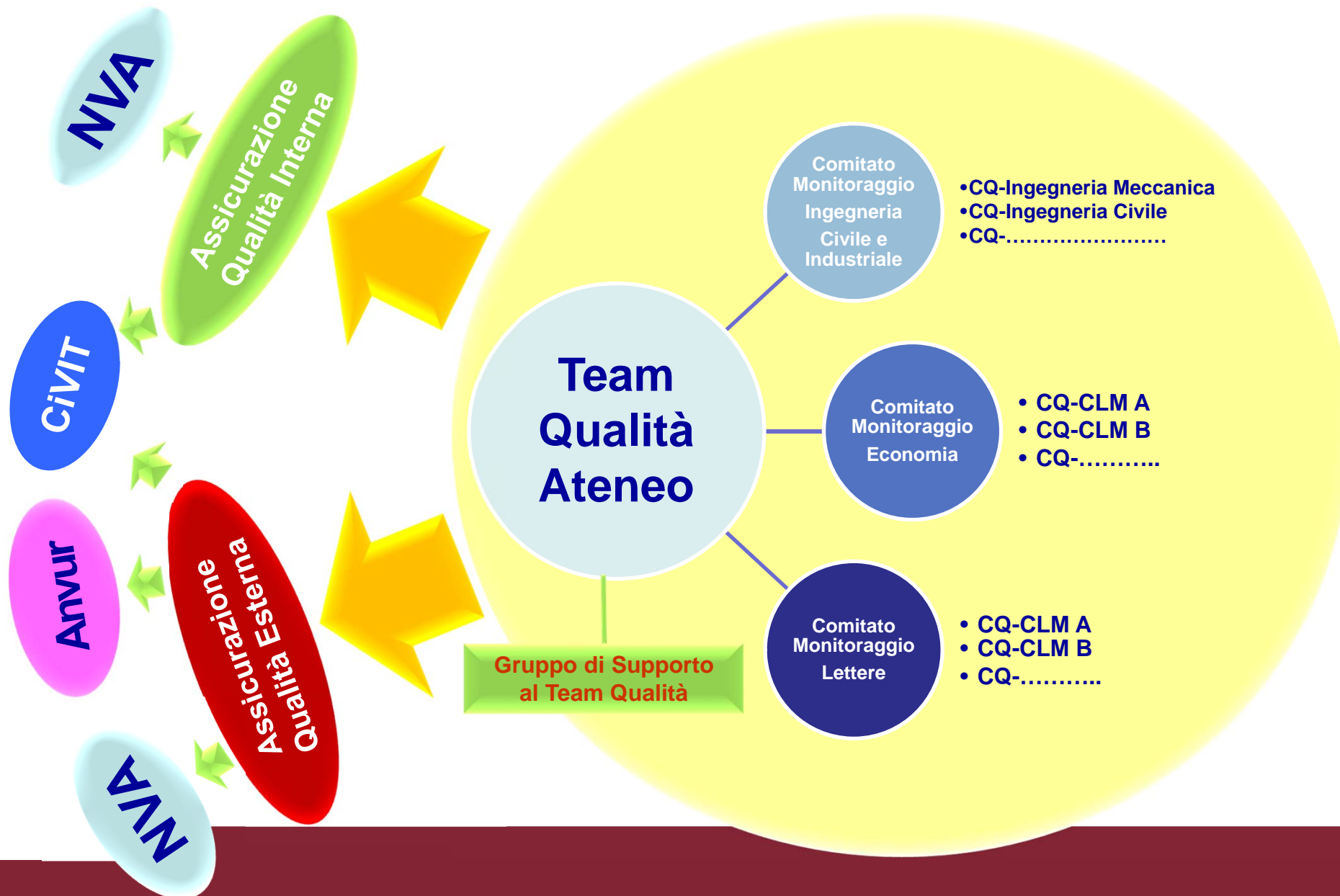


L'organizzazione dell'Assicurazione Qualità Sapienza (AQS)

Assicurazione Qualità Sapienza - 1

- **Amministrazione Centrale** (Area Supporto Strategico e Comunicazione, Area Offerta Formativa, Area Ricerca e Internazionalizzazione, Area InfoSapienza, Area Contabilità e Finanza)
- **Nucleo Valutazione di Ateneo**
- **Team Qualità (Presidio Qualità)**
- **Comitati di Monitoraggio di Facoltà**
- **Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti di Facoltà**
- **Facoltà**
- **Dipartimenti** (Presidio Qualità di Dipartimento)
- **Corsi di Studio** (Presidio Qualità di CdS-Commissione AQ)

Assicurazione Qualità Sapienza - 2



I numeri dell'Assicurazione Qualità Sapienza

Risorse e Strutture di Sapienza	
Personale Docente Strutturato	4000
Personale Docente a Contratto	
Personale Tecnico-Amministrativo	4000
Studenti	110.000
Facoltà	11
Dipartimenti	63
Corsi di Studio	280
Personale coinvolto nell'AQ	1200

Il Team Qualità Sapienza

Il Team Qualità Sapienza

Il Team Qualità Sapienza è stato istituito e organizzato in modo proporzionato alla numerosità e complessità delle attività formative e di ricerca dell'Ateneo e assume un ruolo centrale nell'Assicurazione Qualità (AQ) di Ateneo attraverso:

- ✓ **la promozione della cultura della qualità nell'Ateneo**
- ✓ **la costruzione dei processi per l'AQ**
- ✓ **la supervisione dello svolgimento adeguato e uniforme delle procedure di AQ**
- ✓ **la proposta di strumenti comuni per l'AQ e di attività formative per la loro applicazione**
- ✓ **il supporto ai Corsi di Studio e ai loro Referenti e ai Direttori di Dipartimento per le attività comuni**
- ✓ **il supporto al miglioramento continuo dei corsi di studio e dei Dipartimenti**

Il Team Qualità Sapienza: responsabilità

- **attuazione della politica per la qualità definita dagli organi politici di Ateneo**
- **organizzazione e la supervisione di strumenti comuni (modelli e dati) per l'AQ primo fra tutti la *customer satisfaction* di studenti e laureati**
- **progettazione e realizzazione di attività formative ai fini della loro applicazione**
- **sorveglianza sull'adeguato e uniforme svolgimento delle procedure di AQ in tutto l'Ateneo**
- **supporto ai Corsi di Studio, ai loro Referenti e ai Direttori di Dipartimento per la formazione e l'aggiornamento del personale (sia docente sia tecnico-amministrativo) ai fini dell'AQ**
- **supporto alla gestione dei flussi informativi trasversali a tutti i Corsi di Studio**

Assicurazione Qualità nella Formazione

La struttura che progetta e realizza il Corso di Studio realizza sistematicamente l'AQ della formazione dei Corsi di Studio attraverso:

- la definizione degli obiettivi da raggiungere
- l'individuazione e la messa in opera delle azioni che permettono di raggiungere gli obiettivi
- l'uso di modalità credibili di verifica del loro effettivo raggiungimento

Gli organi di governo della sede universitaria devono mettere in atto, sotto il controllo del Presidio Qualità, un sistema di AQ di Ateneo capace di promuovere, guidare, sorvegliare e verificare efficacemente le attività dei singoli CdS

Team Qualità: compiti nella Didattica

- **organizzare e verificare l'aggiornamento delle informazioni contenute nelle SUA-CdS di ciascun Corso di Studio dell'Ateneo**
- **organizzare e verificare lo svolgimento delle procedure di AQ per le attività didattiche**
- **organizzare e monitorare le rilevazioni dell'opinione degli studenti, dei laureandi e dei laureati**
- **organizzare e verificare l'attività di autovalutazione e del Riesame dei Corsi di Studio**
- **organizzare e verificare i flussi informativi da e per il Nucleo di Valutazione e le Commissioni Paritetiche docenti-studenti**
- **valutare l'efficacia degli interventi di miglioramento e delle loro effettive conseguenze**

Assicurazione Qualità nella Ricerca

Il Dipartimento progetta e realizza le attività di ricerca e realizza sistematicamente l'AQ della Ricerca che ha il fine di tenere sotto controllo le condizioni di svolgimento delle attività di ricerca attraverso:

- la definizione degli obiettivi di ricerca da perseguire
- l'individuazione e la messa in opera delle azioni che permettono di raggiungere gli obiettivi rimuovendo, ovunque possibile, eventuali ostacoli
- l'osservazione del regolare svolgimento delle attività previste
- la verifica del grado di effettivo raggiungimento degli obiettivi

Team Qualità: compiti nella Ricerca

- **verificare l'aggiornamento delle informazioni contenute nelle SUA-RD di ciascun Dipartimento dell'Ateneo**
- **organizzare e verificare lo svolgimento delle procedure di AQ per le attività di ricerca**
- **organizzare e verificare i flussi informativi da e per il Nucleo di Valutazione**
- **valutare l'efficacia degli interventi di miglioramento e delle loro effettive conseguenze**

Team Qualità e Governance Sapienza

- **La *Governance* di Ateneo** (Rettore, Direttore Generale, ProRettori e Delegati, SA, CdA,) **ha il ruolo politico di definire la Politica della Qualità di Ateneo e i relativi Obiettivi della Qualità** che intende perseguire (tra i quali vanno ricompresi quelli specifici di AQ)
- **Il Team Qualità Sapienza deve dare attuazione alla Politica della Qualità di Ateneo definita dalla *Governance* di Ateneo e, per farlo, deve incorporare responsabilità istituzionali e funzioni tecnico-amministrative**
- **Il Team Qualità Sapienza è stato pertanto costituito prevedendo:**
 - una **componente di docenti** con riferimento alle aree didattiche/scientifiche dell'Ateneo
 - una **componente dirigenziale** con specifiche competenze sui temi della valutazione, della didattica, della ricerca e dei sistemi informativi
- **Il Team Qualità Sapienza è affiancato da un Gruppo di Supporto per sostenere l'organizzazione e l'attuazione delle procedure di AQ**

Team Qualità Sapienza: composizione

Docenti

- **Elisabetta Corsi**
(Rappresentante Macroarea E)
- **Fabio Lucidi**
(Rappresentante Macroarea B)
- **Fausto Manes**
(Rappresentante Macroarea A)
- **Antonella Polimeni**
(Rappresentante Macroarea C)
- **Michele Raitano**
(Rappresentante Macroarea F)
- **Massimo Tronci (Coordinatore)**
(Rappresentante Macroarea D)
- **Marella Maroder**
Presidente Commissione Didattica

Amministrazione

- **Antonella Cammisa**
(Dirigente dell'Area Internazionalizzazione)
- **Giulietta Capacchione**
(Dirigente dell'Area Servizi agli Studenti)
- **Fabrizio De Angelis**
(Dirigente dell'Area Organizzazione e Sviluppo)
- **Giuseppe Foti**
(Responsabile dell'Area Supporto Strategico)
- **Raffaella Iovane**
(Dirigente dei Sistemi Informativi)
- **Sabrina Luccarini**
(Dirigente dell'Area Supporto alla Ricerca)
- **Rosalba Natale**
(Dirigente dell'Area Offerta Formativa)

Team Qualità: Gruppo di Supporto

Area di Riferimento	Personale
Area Supporto Strategico e Comunicazione (ASSCO)	<ul style="list-style-type: none"> • Lucia Antonini • Tiziana Carini • Anna Ciuffa • Giuditta Filomena • Irene Giaconi • Manuela Moscatelli • Franca Rieti * • Susanna Squillaci • Giovanni Screpis • Costantino Zazza
Area InfoSapienza	<ul style="list-style-type: none"> • Stefano Porcu
Area Internazionalizzazione	<ul style="list-style-type: none"> • Graziella Gaglione
Area Offerta Formativa (AROF)	<ul style="list-style-type: none"> • Paola Bacocco (Prove di accesso) • Enza Vallario (Progettazione Formativa)
Area Supporto alla Ricerca (ASUR)	<ul style="list-style-type: none"> • Monica Mignucci
Area Servizi agli Studenti (ARS)	<ul style="list-style-type: none"> • Antonella Saliola
Area Organizzazione e Sviluppo (AOS)	<ul style="list-style-type: none"> • Emanuela Gloriani • Giuseppe William Rossi
* Franca Rieti è in servizio presso il Cersites di Latina	

Team Qualità: Gruppi di Lavoro

- ✓ **Assicurazione Qualità Didattica**
- ✓ **Assicurazione Qualità Ricerca**
- ✓ **Riesame**
- ✓ **Indicatori e Base Dati**
- ✓ **Gestione della Documentazione e Pagina Web**
- ✓ **Questionari di Soddisfazione**
- ✓ **Formazione per la Qualità**
- ✓ **Audit**

I Comitati di Monitoraggio

Comitati di Monitoraggio

I Comitati di Monitoraggio costituiscono l'articolazione, a livello di Facoltà, del Team Qualità e del Nucleo di Valutazione, necessaria per un Ateneo delle dimensioni di Sapienza con il compito di:

- raccogliere, organizzare e analizzare i dati necessari al monitoraggio e alla valutazione dell'attività didattica e di ricerca
- monitorare i processi di AQ, di autovalutazione, riesame e miglioramento dei CdS a livello di Facoltà, con particolare attenzione alle problematiche gestite a livello di struttura di coordinamento e non delegate ai singoli CdS
- supportare il NVA nell'attività di valutazione dell'attività didattica e scientifica svolta dai CdS e dai Dipartimenti afferenti alla Facoltà di Ingegneria Civile e Industriale
- supportare il TQ nell'attuazione in Facoltà del sistema di AQ

Con quale composizione?

- Docenti ex componenti dei Nuclei di Valutazione di Facoltà e dei Team Qualità di Facoltà
- Manager Didattico di Facoltà o altro personale TA di supporto alla didattica
- 1 o più studenti scelti tra i rappresentanti degli studenti nel Consiglio di Facoltà

Le linee di azione per i Comitati di Monitoraggio - 1

- **sensibilizzare i “decisori” a livello di Facoltà** (Preside, Direttori dei Dipartimenti afferenti, Presidenti di CdS) sul tema della Qualità
- **attivare gli "attori"** (Preside, Comitato di Monitoraggio, Commissioni Paritetiche, Direttori di Dipartimento, Presidenti di CdS, Manager Didattici, Commissioni Qualità dei CdS) sugli aspetti sostanziali e non formali dell'Assicurazione Qualità
- **realizzare una maggiore integrazione tra i diversi sistemi di pianificazione a livello didattico:** Offerta Formativa, Orario delle Lezioni, Gestione delle Aule, Calendarizzazione Esami di Profitto, ecc.
- **consolidare a livello di Facoltà il modello a rete che risulta di fondamentale importanza per corresponsabilizzare Commissioni Qualità, CdS e Dipartimenti** nel presidiare il processo di Assicurazione Qualità e di autovalutazione dei CdS

Le linee di azione per i Comitati di Monitoraggio - 2

- **presidiare i processi dell'AQ** con particolare attenzione a quelli della **didattica** e della **ricerca** senza trascurare l'importanza dei **processi di supporto**
- supportare il Team Qualità nella messa a punto del **Sistema di Gestione dei processi di AQ**
- **far crescere le competenze** attraverso la **formazione sui temi dell'Assicurazione Qualità** delle Commissioni Qualità e delle Commissioni Paritetiche
- **promuovere la semplificazione del processo di autovalutazione** spostando l'attenzione delle Commissioni Qualità **dalla raccolta di dati ed informazioni** (che con lo sviluppo dei sistemi informativi di Ateneo può essere sempre più automatizzato) **alla valutazione dell'efficacia dell'Assicurazione Qualità** per l'individuazione di **punti di forza e aree da migliorare** rispetto ai quali attivare **reali azioni di miglioramento** che saranno oggetto di valutazione da parte dell'Anvur

Attività dei Comitati di Monitoraggio - 1

- **promozione della cultura della qualità della didattica e della ricerca e delle capacità di autovalutazione orientate a migliorarne l'efficienza e l'efficacia in coerenza con: le direttive ANVUR, le Linee Guida del Team Qualità, le indicazioni del NVA e delle Commissioni Paritetiche;**
- **valutazione della qualità dell'attività didattica erogata da Facoltà e Dipartimenti attraverso l'analisi di dati e informazioni acquisiti tramite:**
 - le attività di monitoraggio della didattica (carriere, abbandoni, durata del percorso di studio, ecc.) utilizzando sia la base dati Sapienza, sia il cruscotto Anvur;
 - l'Autovalutazione e il Riesame (Annuale e Ciclico) dei Corsi di Studio;
 - l'analisi dei questionari OPIS;
- **monitoraggio e coordinamento, in linea con le Linee Guida fissate dal Team Qualità, del processo di Riesame Annuale e Ciclico dei Corsi di Studio della Facoltà;**
- **supporto al Team Qualità per la valutazione e il miglioramento della qualità dei Riesami e della didattica dei Corsi di Studio;**
- **monitoraggio e valutazione, in linea con le Linee Guida fissate dal Team Qualità, delle Azioni Correttive pianificate e attuate dai Corsi di Studio;**

Attività dei Comitati di Monitoraggio - 2

- **attuazione, con il coordinamento del Team Qualità e in collegamento con i Consigli di Area Didattica, delle procedure di Valutazione Periodica per l'accreditamento dei Corsi di Studio della Facoltà in linea con le direttive Anvur per i Corsi di Studio (Requisito AQ5 delle Linee Guida per l'Accreditamento Periodico: Indicazioni per le CEV);**
- **formulazione di proposte e pareri al Team Qualità e al NVA in merito all'attività didattica e di ricerca;**
- **contributo all'individuazione, di concerto con i Dipartimenti della Facoltà, di indicatori di qualità della didattica, della ricerca e dei servizi ed eventuale supporto al Collegio dei Direttori e alla Giunta della Facoltà nell'assegnazione delle risorse (solo se esplicitamente richiesto da Facoltà e Dipartimenti con mandato esplicito);**
- **redazione delle Relazioni previste dal Team Qualità e/o dal NVA quali ad esempio:**
 - Relazione Annuale sulle Opinioni degli Studenti (referente Team Qualità);
 - Relazione Annuale sul Processo di Riesame dei Corsi di Studio;
 - Relazione Annuale sulle Azioni Correttive (referente Team Qualità);
 - **Contributo alla Relazione Annuale del NVA (previsto dallo statuto di Sapienza)**
- **diffusione dei risultati delle valutazioni della qualità della didattica e della ricerca;**

Le Commissioni Paritetiche Docenti - Studenti

Commissioni Paritetiche: compiti - 1

La Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CP) si esprime nella valutazione e formulazione di proposte di miglioramento che confluiscono in una Relazione Annuale da allegare alla SUA-CdS da inviare sia al PQA sia al NdV

Per redigere la Relazione Annuale la CP deve avere a disposizione una serie di dati, alcuni di origine interna, altri di provenienza esterna:

- ✓ scheda SUA-CdS dell'anno accademico appena concluso
- ✓ dati di ingresso, percorso/uscita degli studenti
- ✓ risultati dei questionari studenti e laureati
- ✓ relazione Annuale del NVA

Commissioni Paritetiche: compiti - 2

La CP deve valutare se:

- a) il progetto del Corso di Studio mantiene la dovuta attenzione alle funzioni e competenze richieste dalle prospettive occupazionali e di sviluppo personale e professionale, tenuto conto delle esigenze del sistema economico e produttivo
- b) i risultati di apprendimento attesi sono efficaci in relazione alle funzioni e competenze di riferimento
- c) la qualificazione dei docenti, i metodi di trasmissione della conoscenza e delle abilità, i materiali e gli ausili didattici, i laboratori, le aule, le attrezzature sono adeguati per raggiungere gli obiettivi di apprendimento al livello desiderato
- d) i metodi di esame consentono di accertare correttamente i risultati ottenuti in relazione ai risultati di apprendimento attesi
- e) al Riesame annuale conseguono efficaci interventi correttivi sui Corsi di Studio negli anni successivi
- f) i questionari relativi alla soddisfazione degli studenti (sez. G del documento) sono efficacemente gestiti, analizzati e utilizzati
- g) l'istituzione universitaria rende effettivamente disponibili al pubblico, mediante una pubblicazione regolare e accessibile delle parti pubbliche della SUA-CdS, informazioni aggiornate, imparziali, obiettive, quantitative e qualitative, su ciascun Corso di Studio offerto

Le Commissioni di Gestione della Qualità dei Corsi di Studio

Commissioni di Gestione Qualità dei CdS - 1

A livello di Corso di studio il Presidio Qualità opera avendo come riferimento la Commissione di Gestione dell'Assicurazione Qualità (CGAQ) del Corso di Studio come previsto dal DM 47/2013. Il Team Qualità ha suggerito ai Corsi di Studio di costituire le CGAQ coinvolgendo:

- ✓ 2-3 professori già impegnati nelle precedenti attività sviluppate a partire dal 2005 con il PerCorso Qualità Sapienza
- ✓ il manager didattico del Corso di Studio se presente e/o altro personale Tecnico-Amministrativo coinvolto in attività di management didattico del corso (ad esempio il Referente per la Didattica del Dipartimento di afferenza del CdS)
- ✓ una rappresentanza degli studenti in conformità a quanto previsto dalle ESG europee

Commissioni di Gestione Qualità dei CdS - 2

- ✓ **Ciascun Corso di Studio nell'ambito della sua autonomia e del modello organizzativo adottato dalla Facoltà/Dipartimento di riferimento potrà poi istituire Commissioni/Gruppi di Lavoro per meglio sviluppare le attività di autovalutazione, riesame e miglioramento previste dal Sistema AVA**
- ✓ **Il Team Qualità nello sviluppo delle sue attività ha avviato l'analisi dei modelli organizzativi adottati dai CdS per l'Assicurazione Qualità al fine di valutarne l'adeguatezza e l'efficacia e di individuare esempi di *best practice* da proporre come possibili modelli di riferimento**