



Area E

Sistema di gestione



Area E

Sistema di gestione

Il Corso di Studio deve adottare un sistema di gestione adeguato ed efficace, nell'ambito del quale siano chiaramente definite le responsabilità per la gestione dei processi associati ai requisiti per la qualità e che promuova la qualità e il miglioramento dell'efficacia dei processi per la gestione del Corso e dei relativi risultati, e deve assicurare la sua continua adeguatezza ed efficacia.

Il Corso di Studio deve inoltre garantire la pubblicità delle informazioni sul Corso stesso.

Requisiti Area E - Sistema di gestione

Requisito per la qualità E1 – Politica e iniziative per la qualità

Requisito per la qualità E2 – Processi per la gestione del Corso di Studio e Struttura organizzativa

Requisito per la qualità E3 – Riesame e miglioramento

Requisito per la qualità E4 – Pubblicità delle informazioni



Requisito per la qualità E1

Politica e iniziative per la qualità

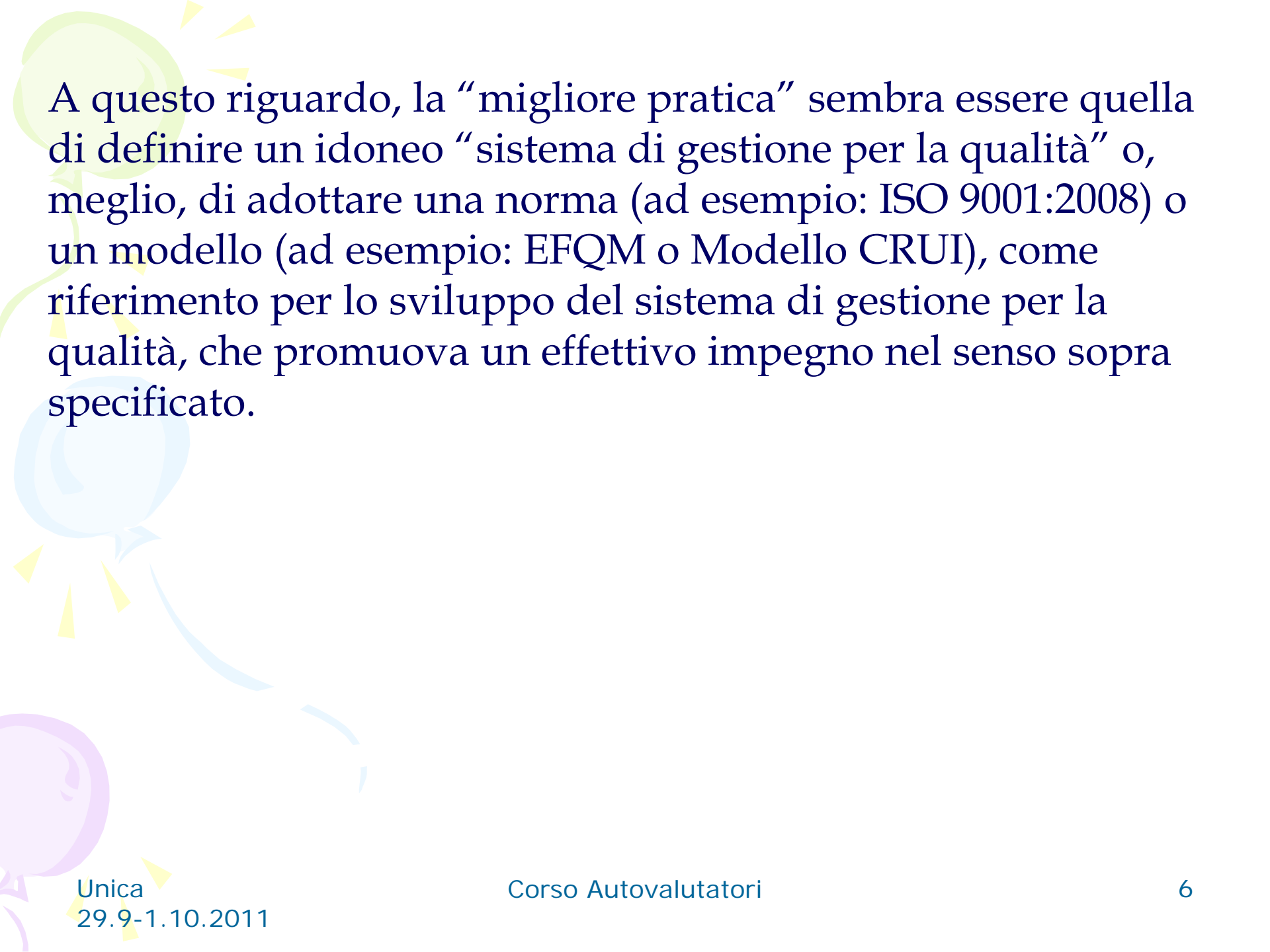
Il CdS deve stabilire formalmente la politica (orientamenti e indirizzi generali) e adottare opportune iniziative per la qualità.

Comportamenti attesi

➤ Il CdS deve impegnarsi a guidare e tenere sotto controllo il CdS stesso in materia di qualità e a sviluppare la cultura della qualità tra il proprio personale.

In particolare, gli standard europei, e conseguentemente il Modello CRUI, richiedono un impegno formale, e quindi documentato, che definisca:

- l'organizzazione e le modalità di attuazione, monitoraggio e revisione del sistema di gestione per la qualità;
- le modalità di coinvolgimento di tutto il personale, degli studenti e delle PI esterne nella gestione per la qualità del CdS.



A questo riguardo, la “migliore pratica” sembra essere quella di definire un idoneo “sistema di gestione per la qualità” o, meglio, di adottare una norma (ad esempio: ISO 9001:2008) o un modello (ad esempio: EFQM o Modello CRUI), come riferimento per lo sviluppo del sistema di gestione per la qualità, che promuova un effettivo impegno nel senso sopra specificato.

➤ Il CdS deve poi adottare opportune iniziative che ne promuovano la qualità.

A questo riguardo le migliori pratiche sembrano essere quelle di:

- nominare un Responsabile per la qualità o figura equivalente;
- costituire un Comitato di indirizzo o per la gestione del CdS, con la partecipazione di esponenti rappresentativi delle PI del mondo del lavoro;
- prevedere un processo di autovalutazione periodica;
- prevedere un processo di valutazione esterna periodica.

Documentazione

Politica per la qualità

Rendere disponibile il collegamento ipertestuale (in subordine, riportare l'indirizzo del sito nel quale è riportato) al documento che attesta la politica per la qualità del CdS (in generale, documento ad hoc o Regolamento didattico del CdS o Manifesto degli studi o Guida dello studente).

Iniziative per la promozione della qualità

Riportare le iniziative assunte per la promozione della qualità e rendere disponibile il collegamento ipertestuale alla associata documentazione (in subordine, riportare l'indirizzo del sito nel quale tale documentazione è riportata).

Criteria di valutazione

- **Adeguatezza** della politica per la qualità, con riferimento alla dichiarazione di impegno ad una gestione per la qualità del CdS.
- **Adeguatezza** delle iniziative per la promozione della qualità, con riferimento, in particolare:
 - alla presenza di un Responsabile per la qualità o figura equivalente;
 - alla presenza di un Comitato di indirizzo o per la gestione del CdS;
 - alla presenza di un processo di autovalutazione periodica;
 - alla presenza di un processo di valutazione esterna periodica.

Requisito per la qualità E2

Processi per la gestione del Corso di Studio e Struttura organizzativa

Il CdS deve identificare i processi per la gestione del Corso e definire una struttura organizzativa adeguata ai fini di una efficace gestione del CdS stesso.

Comportamenti attesi

➤ Il CdS deve definire e adottare un efficace sistema di gestione per la qualità.

La definizione di un sistema di gestione per la qualità comporta innanzitutto l'identificazione dei processi per la gestione del CdS e, quindi, la definizione di una struttura organizzativa, ovvero delle responsabilità per la gestione dei processi identificati.

➤ I processi per la gestione del CdS devono comprendere almeno i processi fondamentali considerati nel Modello CRUI, corrispondenti ai requisiti per la qualità che caratterizzano le aree in cui si articola.

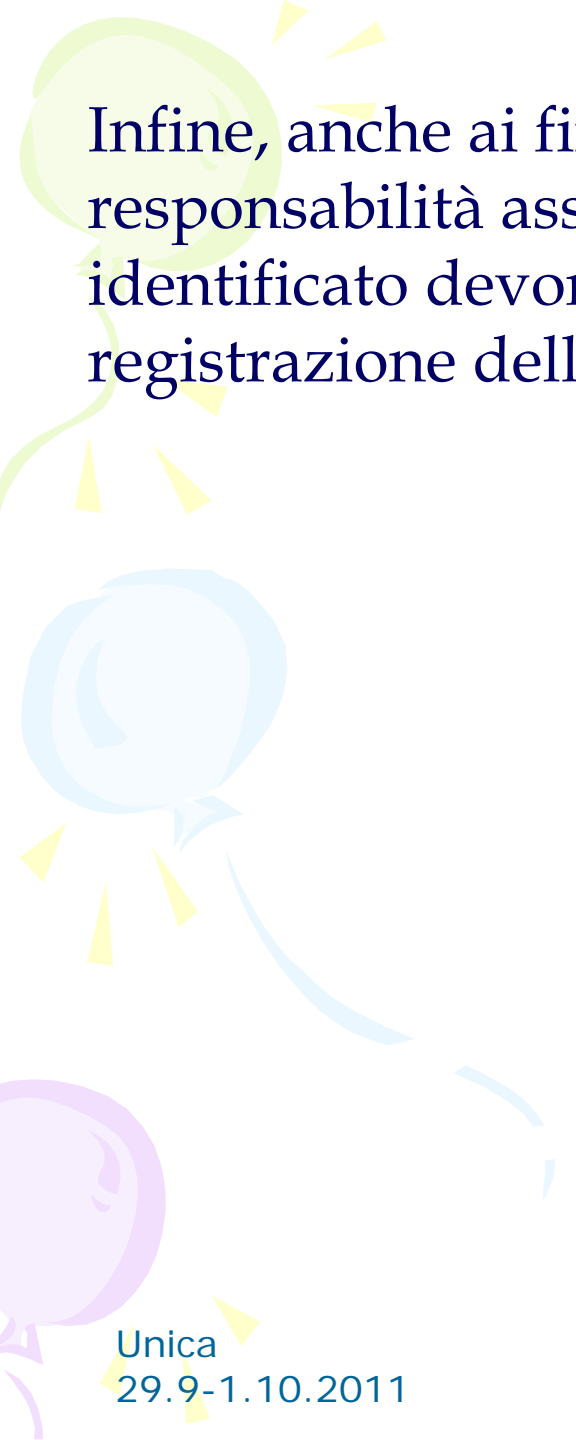
Inoltre, i processi composti da più sottoprocessi, la cui gestione è responsabilità di differenti posizioni di responsabilità (come, tipicamente, nel caso del processo Organizzazione e gestione dei servizi di contesto), devono essere suddivisi in sottoprocessi componenti fino al livello al quale siano individuabili, in modo univoco, il responsabile del sottoprocesso e le altre posizioni di responsabilità che collaborano alla sua gestione.

➤ Il CdS deve quindi definire una struttura organizzativa in grado di assicurare una adeguata gestione di tutti i processi identificati.

A tal fine il CdS deve individuare il responsabile della gestione di ogni processo o sottoprocesso identificato e le altre posizioni di responsabilità che collaborano alla sua gestione.

Per ogni posizione di responsabilità individuata devono essere definiti:

- le modalità di assegnazione delle responsabilità e, nel caso di Commissioni, Comitati e Gruppi di lavoro, la loro composizione;
- i compiti.

A decorative graphic on the left side of the slide features three balloons in shades of green, light blue, and purple. Yellow streamers and triangular flags are attached to the balloons, extending across the left edge of the slide.

Infine, anche ai fini del controllo dell'assunzione delle responsabilità assegnate, per ogni processo o sottoprocesso identificato devono essere definiti i documenti di registrazione delle attività svolte e/o dei relativi esiti.

Documentazione

Matrice delle responsabilità

Per ogni processo fondamentale per la gestione del CdS o per ogni sottoprocesso dei processi fondamentali composti da più sottoprocessi la cui gestione è responsabilità di differenti posizioni di responsabilità riportare:

- il/i responsabile/i;
- le posizioni di responsabilità che collaborano alla gestione del processo o del sottoprocesso;
- la documentazione di registrazione delle attività e/o degli esiti del processo o sottoprocesso.

Posizioni di responsabilità

Elencare le posizioni di responsabilità per la gestione dei processi e sottoprocessi tramite i quali si gestisce il CdS e riportare, per ogni posizione di responsabilità identificata, almeno le seguenti informazioni:

- modalità di nomina e, nel caso di Commissioni, Comitati e Gruppi di lavoro, composizione;
- compiti.

Criteria di valutazione

- Adeguatezza dei processi per la gestione del CdS identificati e della struttura organizzativa ai fini di una efficace gestione del CdS.



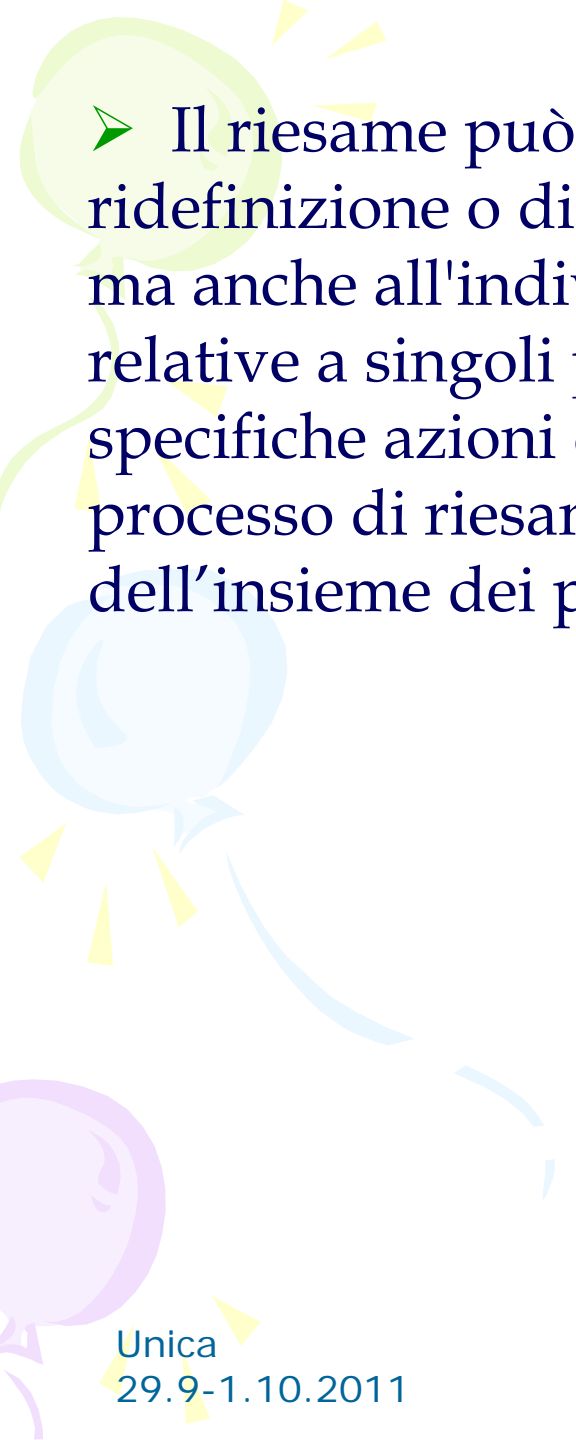
Requisito per la qualità E3

Riesame e miglioramento

Il CdS deve effettuare il riesame del suo sistema di gestione, al fine di assicurare la sua continua adeguatezza ed efficacia, e promuovere il miglioramento dell'efficacia dei processi per la gestione del CdS e dei relativi esiti.

Comportamenti attesi

- Il riesame è un processo, periodico e programmato, finalizzato ad assicurare la continua adeguatezza ed efficacia del sistema di gestione del CdS, per il quale è necessario prendere in considerazione, in modo contestuale, tutti i processi per la gestione del CdS stesso.
- Attraverso il riesame, il CdS deve prioritariamente valutare se il suo sistema di gestione, ovvero la rete dei processi gestiti nell'interesse del CdS, è idoneo e adeguato ai fini dell'efficacia del servizio di formazione offerto e adottare tutte le opportune azioni di miglioramento della rete dei processi per la gestione del CdS e della relativa struttura organizzativa.



➤ Il riesame può portare all'individuazione di esigenze di ridefinizione o di revisione del sistema di gestione del CdS, ma anche all'individuazione di opportunità di miglioramento relative a singoli processi e alla conseguente adozione di specifiche azioni di miglioramento da “contestualizzare” nel processo di riesame, ovvero da adottare tenendo conto dell'insieme dei processi gestiti dal CdS.

➤ Ai fini del riesame, il CdS deve innanzitutto definirne le modalità di gestione (in ogni caso, il riesame deve prevedere, nella fase istruttoria, il coinvolgimento almeno del personale docente, degli studenti iscritti e - almeno per i CL orientati anche all'acquisizione di specifiche conoscenze professionali e i CLM - delle PI del mondo della produzione, dei servizi e delle professioni di riferimento), la sua periodicità (ad esempio: annuale, ecc.), il periodo dell'anno accademico in cui deve essere effettuato e le informazioni e i dati da prendere in considerazione, che, comunque, devono comprendere:

- modifiche a leggi e norme nazionali, statuto e regolamenti della struttura di appartenenza,
- delibere della struttura di appartenenza e delibere e/o proposte dei propri organi,
- esiti dei rapporti con le PI,
- esigenze e disponibilità di risorse,
- risultati dei monitoraggi,
- esiti delle attività di autovalutazione e di valutazione esterna.

➤ Le modalità di gestione del processo di riesame devono, in particolare, prevedere l'analisi dei risultati dei monitoraggi (cfr. Area D - Monitoraggio), che deve riguardare sia il confronto con i risultati ottenuti in precedenza, sia la ricerca delle cause che hanno dato luogo ai risultati ottenuti quando questi non appaiono soddisfacenti (ad esempio: motivazioni degli abbandoni, motivazioni dei mancati passaggi da un anno di corso al successivo, ecc.), sia il confronto con i risultati ottenuti da altri CdS della stessa tipologia, se disponibili.

➤ Per ogni esigenza di ridefinizione o di revisione del sistema di gestione e ogni opportunità di miglioramento relativa a singoli processi individuata, il CdS deve quindi individuare e adottare, per quanto di competenza, le azioni da attuare.

A questo proposito val la pena osservare come un RAV “ben fatto”, prendendo in considerazione tutti i processi per la gestione di un CdS e i relativi esiti o risultati, possa costituire il documento istruttorio principale, se non unico, per l’attività di riesame. Infatti, i punti di criticità o di debolezza del CdS (o, meglio, dei processi per la sua gestione) che il RAV deve evidenziare possono costituire il riferimento per l’individuazione delle esigenze di ridefinizione o di revisione del sistema di gestione del CdS e delle opportunità di miglioramento relative a singoli processi. Bisogna comunque osservare, a scanso di equivoci, che il RAV può costituire un importante “strumento per il riesame”, ma certamente non il “documento di riesame”. Il Gruppo di autovalutazione, infatti, attraverso la compilazione del RAV, può fornire un importante contributo all’istruzione del riesame, ma la responsabilità di gestirlo (in particolare, di definire e proporre le azioni di miglioramento) non può che essere di chi ha la responsabilità della gestione del CdS (e quindi, in generale, del Presidente e del Consiglio del CdS).

Documentazione

Comportamenti

Riportare le modalità di gestione del processo di riesame del sistema di gestione del CdS, la periodicità con la quale viene effettuato, il periodo dell'anno accademico in cui è effettuato e le informazioni e i dati presi in considerazione documentati (in generale, nel Verbale del Consiglio del CdS/Verbale del Consiglio della struttura di appartenenza).

Riesame e miglioramento

Riportare le esigenze di ridefinizione o di revisione dei processi per la gestione del CdS, le opportunità di miglioramento individuate e le conseguenti azioni intraprese documentate (in generale, nel Verbale del Consiglio del CdS/Verbale del Consiglio della struttura di appartenenza). A tali fini può essere utilizzato uno schema simile a quello della **Tabella per il riesame**.

Criteria di valutazione

- **Coerenza** dei comportamenti del CdS con i comportamenti attesi, con riferimento alle modalità di gestione del processo di riesame.
- **Adeguatezza** del riesame, con riferimento, in particolare, alle esigenze di ridefinizione o di revisione del sistema di gestione e alle opportunità di miglioramento relative a singoli processi individuate e alle azioni di miglioramento adottate.

Requisito per la qualità E4

Pubblicità delle informazioni

Il CdS deve rendere pubbliche informazioni complete, aggiornate e facilmente reperibili sui propri obiettivi, sul percorso formativo, sulle risorse di cui dispone, sui propri risultati e sul suo sistema di gestione.

Comportamenti attesi

La fondamentale modalità di diffusione delle informazioni sul CdS è ormai rappresentata dal sito web.

A questo riguardo il sito del CdS (o della struttura di appartenenza) deve riportare tutta la documentazione richiesta dal presente Modello.

Costituiscono inoltre parte integrante della documentazione a supporto dell'AQ del CdS le informazioni sul CdS e sugli insegnamenti e le altre attività formative, sull'Ateneo nel suo complesso e per gli studenti in generale e sulla Facoltà (o competente struttura didattica), che devono essere riportate sull'Off.F. pubblica, ai sensi del D.D. 10 giugno 2008, n. 61.

Documentazione

Diffusione della documentazione per l'AQ del CdS

Rendere disponibile sul sito del CdS (o della struttura di appartenenza) tutta la documentazione richiesta dal Modello.

Informazioni generali

Rendere disponibile il collegamento ipertestuale alle informazioni sul CdS e sugli insegnamenti e le altre attività formative, sull'Ateneo nel suo complesso e per gli studenti in generale e sulla Facoltà (o competente struttura didattica) residenti su Off.F. pubblica.

Criteri di valutazione

- **Adeguatezza** della documentazione sulle caratteristiche del CdS resa pubblica e delle modalità di diffusione ai fini dell'AQ del CdS.



Fine Area E

Unica
29.9-1.10.2011

Corso Autovalutatori

32