



# **La qualità della formazione universitaria: contesti, modelli, competenze di gestione**

**Paolo Orefice**

**Corso di formazione  
per operatori del  
management didattico  
Università di Firenze  
22 ottobre 2004**

**Prorettore per l'Innovazione  
e la Qualità della formazione  
Università di Firenze**

# L'Università e la sua amministrazione

- I *cambiamenti storici* della formazione superiore in Europa e nel mondo
- Il *personale amministrativo*
  - *Parte o no del cambiamento?*
- *Quale ruolo* nel cambiamento?
  - *Rimanerne fuori?*
  - *Condividere e partecipare alla Mission?*
- *Gli stili di lavoro*
  - *Soltanto svolgere funzioni?*



# La qualità della formazione superiore: *lo scenario europeo*

- L'Europa competitiva e solidale:  
*lo spazio europeo della conoscenza* superiore
  - *Knowledge Workers*
  - *Knowledge Management*



# La qualità della formazione superiore: *lo scenario europeo*

## La *qualità europea garantita* dell'istruzione superiore

- **1998** Consiglio dell'U.E. - Raccomandazione  
*...sostenere e istituire sistemi trasparenti di valutazione della qualità...*
- **1999** Bologna, Ministri europei dell'istruzione superiore - Dichiarazione congiunta  
*...valutazione della qualità...criteri e metodologie comparabili...*
- **2001** Salamanca, Università d'Europa - Incontro  
*...sviluppare la cooperazione europea nella qualità della formazione superiore...*
- **2001** Praga, Ministri europei dell'istruzione superiore - Documento  
*...Quality assurance systems...good practices...*
- **2003** Berlino, Ministri europei dell'istruzione superiore - Documento  
*...verso un sistema europeo di garanzia della qualità...*  
*...sottosistemi nazionali... responsabilità delle singole università...*





# La qualità della formazione superiore: *lo scenario europeo*

## Organismi

- **ECA** *European Consortium for Accreditation*
- **ENQA** *European Network for Quality Assurance in HE*
- **EUA** *European University Association*
- **ESIB** *National Unions of Students in Europe*
- **Agenzie nazionali** (*Ministeri, Conferenze dei Rettori*)
- **Sistemi nazionali di valutazione** in quasi tutti i Paesi



# Lo Spazio europeo della formazione superiore: *obiettivi di qualità*

## Qualità

- presenza di standard
- in un sistema operativo
- funzionali ad obiettivi/risultati rilevanti

## Obiettivi di qualità dello Spazio europeo

- Inclusione
- Eccellenza
- Competitività



# Lo Spazio europeo della formazione superiore: *obiettivi di qualità*

## Obiettivi di qualità del sistema operativo

*(Managing University Autonomy,  
Magna Charta Observatory Seminar, Bonomia UP, 2003)*

- *Transnational Convergence*
- *Consolidating Autonomy*
- *Institutional Creativity*
- *Collective Profile*
- *Innovative Managerial Structures*
- *Supportive Quality Assurance Mechanisms*



# La qualità della formazione superiore: *il contesto italiano e il contesto toscano*

- **CNVSU**

*Gruppo Valutazione della didattica e accreditamento*

- **D.M.17 aprile 2003** (G.U. 98/2003)

*Criteri e procedure di accreditamento dei Corsi di studio a distanza*

- **CRUI** (luglio 2004)

*Linee Guida per un Sistema di Accreditamento dei Corsi di Studio universitari in Italia*

- **Regione Toscana**

*Accreditamento delle sedi formative per interventi di formazione-orientamento con fondi pubblici*

- *Modelli ISO 9001:2000, EFQM, ASFOR, CampusOne*





# La qualità della formazione nell'Ateneo fiorentino: *il piano operativo*

- **Nucleo di Valutazione** dell'Ateneo
- Progetto *Good Practices. La valutazione delle attività amministrative delle università* (CNVSU)
- Esperienza di **CampusOne** (2001-2004)
  - *Management didattico (Delibera del SA del 9.4.2003)*
- **Accreditamento regionale** delle sedi formative e di orientamento (dal 2003 in poi)
- **Piano Qualità della formazione** dell'Ateneo
  - *La qualità dei CdS (7.7.2004)*
  - *Convenzione con la Fondazione Crui su Campus Qualità (Delibera del SA del 13.10.2004)*



# Qualità della formazione e qualità dell'amministrazione: *competenze di gestione e stili di lavoro*

- **I Poli dell'Ateneo** (dalla Delibera del CdA del 21.2.2004 alla Delibera del S.A. del 9.6.2004)
  - *Esigenze organizzative dell'Ateneo*
  - *Aspettative di riqualificazione professionale del personale*
  - *Erogazione di Servizi a supporto delle strutture*
  - *Migliore livello di integrazione delle risorse*
  - *Efficacia ed efficienza della gestione*
- **Le Facoltà dell'Ateneo** (Statuto, Art. 17)
  - *La Facoltà è la struttura organizzativa fondamentale per l'esercizio dell'attività didattica*



# Modello CampusQ

❖ Requisiti di qualità del Modello nei Cds:  
*le 5 dimensioni*



# Modello CampusQ

- ❖ Supporto alla Q dei Cds:  
*non solo dire agli altri come devono fare qualità, ma farla innanzi tutto nelle proprie attività*
- ❖ *Si possono applicare i "requisiti di qualità" ai servizi della didattica del Polo e della Facoltà?*
  - Sistema organizzativo
  - Esigenze ed obiettivi
  - Risorse
  - Processo formativo
  - Risultati, Analisi, Miglioramento





# Competenze trasversali e specifiche di gestione (*un assaggio*)

## ❖ Sistema organizzativo

- *Capacità di relazionamento (Networking)*
- *Capacità di organizzazione*
- ....

## ❖ Esigenze ed obiettivi

- *Capacità di analisi*
- *Capacità di comparazione*
- ...

## ❖ Risorse/Servizi

- *Capacità di comunicazione*
- *Capacità di collaborazione*
- *Capacità di soluzione di problemi*
- *Capacità di ottimizzazione*
- *Capacità di efficienza*
- ...



# Competenze trasversali e specifiche di gestione (*un assaggio*)

## ❖ Processo operativo

- *Capacità di programmazione*
- *Capacità di gestione*
- *Capacità di riflessione*
- ...

## ❖ Risultati, Analisi, Miglioramento

- *Capacità di produzione*
- *Capacità di efficacia*
- *Capacità di valutazione*
- *Capacità di autocritica*
- ...



## Stili di lavoro

- Cultura della  $Q$
- Amministrazione della conoscenza di  $Q$
- Valutazione periodica della  $Q$
- Miglioramento continuo della  $Q$
- Attrattività del servizio
- ...

