



Università degli Studi di Cagliari

Centro per la Qualità dell'Ateneo

Presidio per la Qualità

Via San Giorgio, 12 – pad 12 – Cagliari



La Assicurazione della Qualità dei Corsi di Studio

L'impostazione nell'Ateneo di Cagliari

04 Aprile 2014

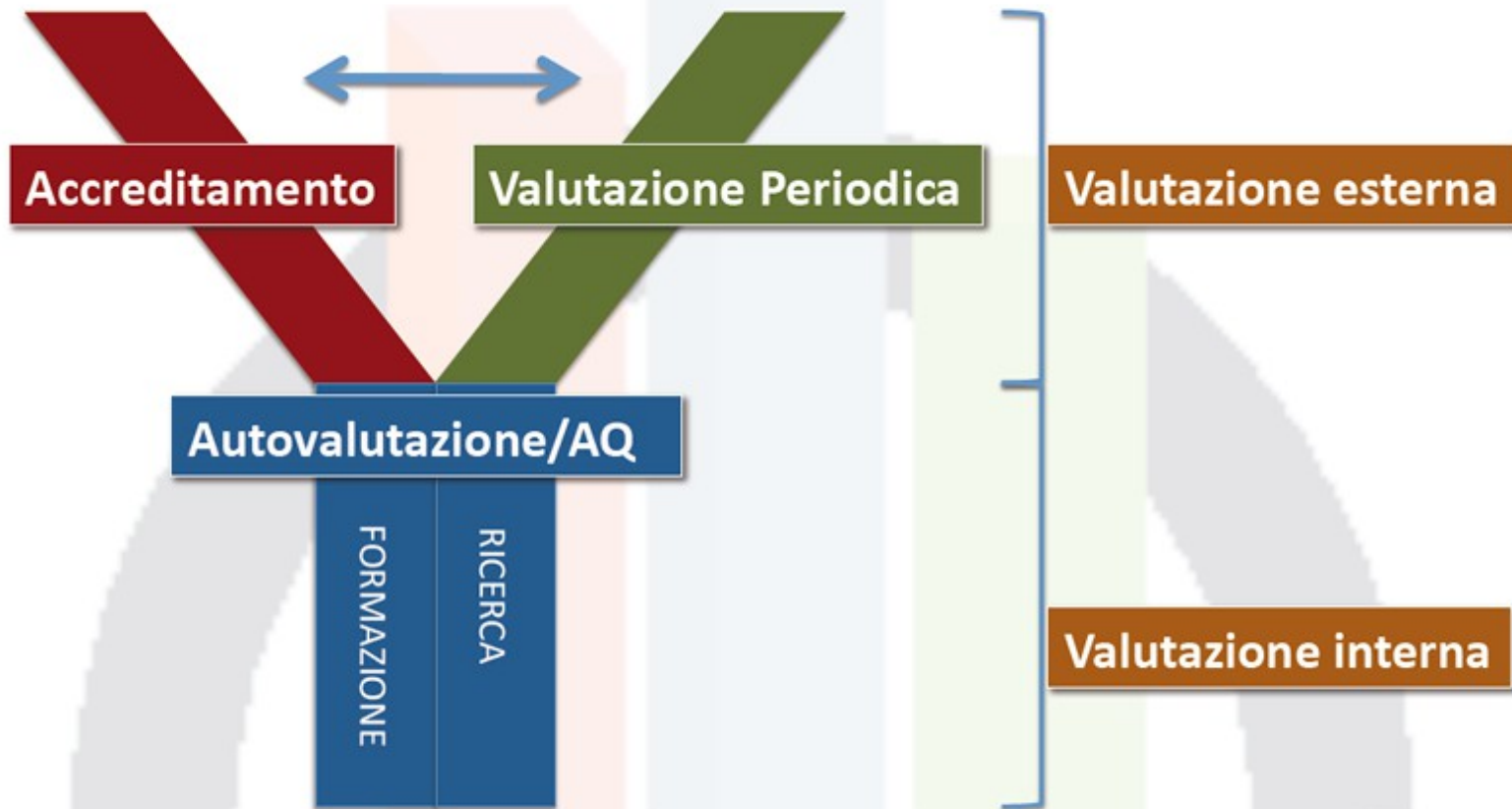
pqa@unica.it

Sommario

- La struttura AVA
- Il Presidio della Qualità dell'Ateneo
- Altri Organi istituzionali
- Il Sistema di AiQ dell'Ateneo
- La logica di un sistema di gestione in qualità
- La organizzazione per processi
- Attività ed adempimenti

La struttura AVA

Il sistema integrato AVA



Decreto Legislativo 27 gennaio 2012, n.19

La struttura AVA

Il sistema AVA richiede che ogni Ateneo si doti di un sistema di Assicurazione interna della Qualità (AiQ) dei CdS

- ✓ definizione degli **obiettivi** da raggiungere;
- ✓ individuazione e la messa in opera delle **azioni** che permettono di raggiungere gli obiettivi;
- ✓ utilizzo di modalità credibili di **verifica** del loro effettivo raggiungimento.

La struttura AVA

Il documento **AVA non propone** però **un modello** di sistema di AiQ, ovvero non definisce 'direttamente' le attività (o processi) che dovrebbero essere gestiti da ogni CdS ai fini dell'assicurazione della propria qualità.

Gli **Atenei** devono essere **liberi** di definire il **proprio sistema** di AiQ dei CdS e di fissare obiettivi e metodi per raggiungerli e monitorarli in modo autonomo.

Definisce però **moduli di rendicontazione/presentazione** del sistema di AiQ (schede SUA-CdS e SUA-Dip) e di **monitoraggio e revisione** (Documento di Riesame, Relazioni Commissione Paritetica e Nucleo di Valutazione).

La struttura AVA

- I. Stabilire gli obiettivi – **Sezione A**
- II. Progettare le attività, definire le risorse necessarie e le modalità di verifica della rispondenza della formazione rispetto gli obiettivi – **Sezione B**
- III. Monitorare l'efficienza ed efficacia del sistema formativo – **Sezione C**
- IV. Definire il sistema di gestione – **Sezione D**
- V. Analizzare criticamente i risultati per migliorarsi – **Riesame**
- VI. Documentare e pubblicizzare le attività – **SUA-CdS in University**

La struttura AVA

La **responsabilità** dell'AIQ dei CdS è della **struttura che progetta e realizza il CdS** (Consiglio di Corso di Studio/Dipartimento/Facoltà).

Il documento AVA individua anche **altri 'attori'** con significative responsabilità per l'AIQ dei CdS:

- il **Presidio della Qualità di Ateneo (PQA)**;
- la **Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CPDS)**;
- il **Nucleo di Valutazione di Ateneo (NVA)**.

Il Presidio della Qualità dell'Ateneo

Il Presidio della Qualità – istituito ed organizzato in modo proporzionato alla numerosità e alla complessità delle attività formative e di ricerca dell'Ateneo – assume un ruolo centrale nell'AQ di Ateneo attraverso:

- ✓ *la proposta di strumenti comuni per l'AiQ e di attività formative ai fini della loro applicazione;*
- ✓ *la supervisione dello svolgimento adeguato e uniforme delle procedure di AiQ di tutto l'Ateneo;*
- ✓ *il supporto ai CdS e ai loro referenti e ai Dipartimenti per le attività comuni.*

Il Presidio della Qualità dell'Ateneo

Il Presidio della Qualità (PQA) è stato istituito, con la modifica del Regolamento del Centro per la Qualità (CQA) (art. 2, comma 1) deliberata dal Senato Accademico in data 24.09.2012 ed entrata in vigore con il D.R. n. 9 del 03.10.2012

Il PQA fa parte del CQA

Il PQA è l'organismo incaricato di attuare e promuovere le procedure necessarie alla AiQ

Al momento le funzioni del PQA nell'ambito delle attività formative sono in fase di avanzata realizzazione



Organizzazione per la AiQ dei CdS

Il Presidio della Qualità dell'Ateneo

Il PQA ha una **organizzazione integrata**:

Struttura Centrale

- Responsabile – Direttore CQA
- Componente docente del Consiglio del CQA
- Componente studentesca del Consiglio del CQA
- Personale di supporto esperto nelle procedure AVA/ANVUR

Struttura Decentralata

- I Referenti per la Qualità di Facoltà
- I Referenti per la Qualità dei CdS

Il Presidio della Qualità dell'Ateneo

Struttura centrale - CQA

- Prof. Roberto Crnjar – Responsabile del PQA, Direttore CQA
- Prof.ssa Carla Massidda - Area Economico-Giuridico-Politica, Consigliere CQA
- Prof.ssa Marina Quartu - Area Biomedica, Consigliere CQA
- Prof. Vincenzo Solinas - Consigliere del CQA; *sino al 30 dicembre 2013*
- Prof.ssa Cecilia Tasca - Area Umanistica, Consigliere del CQA
- Prof. Elio Usai – Area Tecnologica, Consigliere del CQA; *dal 25 febbraio 2013*
- Ilaria Anedda, studente

Il Presidio della Qualità dell'Ateneo

Struttura decentrata – Facoltà – Referenti per la qualità

- Prof.ssa Marina Quartu, Facoltà di Biologia e Farmacia
- Prof. Elio Usai, Facoltà di Ingegneria e Architettura
- Prof.ssa Maria Grazia Ennas, Facoltà di Medicina e Chirurgia
- Prof.ssa Antonella Rossi, Facoltà di Scienze
- Prof. Lorenzo Spanedda, Facoltà di Scienze Economiche, Giuridiche e Politiche
- Prof.ssa Cecilia Tasca, Facoltà di Studi Umanistici

Struttura decentrata – CdS

- n° 78 Referenti per la qualità dei CdS

Il Presidio della Qualità dell'Ateneo

Le competenze del PQA (limitatamente alla formazione):

- Organizzazione e verifica dell'aggiornamento delle informazioni contenute nelle SUA-CdS di ciascun Corso di Studio dell'Ateneo.
- Organizzazione e verifica dello svolgimento delle procedure di AQ per le attività didattiche.
- Organizzazione e verifica dell'attività del Riesame dei Corsi di Studio.
- Organizzazione e verifica dei flussi informativi da e per il Nucleo di Valutazione e le Commissioni Paritetiche docenti-studenti.
- Organizzazione e verifica dei flussi informativi da e per il Nucleo di Valutazione e le Commissioni Paritetiche docenti-studenti.

Altri Organi istituzionali

Commissione Paritetica Docenti Studenti (CPDS):

- È istituita in ogni Facoltà
- Valuta la coerenza del progetto formativo e dell'adeguatezza dei metodi di esame ai fini del corretto accertamento dell'apprendimento degli studenti
- Valuta l'adeguatezza delle risorse di personale, infrastrutture e servizi a disposizione dei CdS ai fini del raggiungimento degli obiettivi di apprendimento stabiliti al livello desiderato
- Valuta la corretta gestione e della utilizzazione dei risultati dei questionari relativi alla rilevazione della soddisfazione di studenti, laureati e personale

Altri Organi istituzionali

Commissione Paritetica Docenti Studenti (CPDS):

- Valuta l'efficacia delle azioni correttive e di miglioramento adottate a seguito del Riesame
- Valuta la disponibilità al pubblico di informazioni quantitative e qualitative aggiornate, imparziali e obiettive sulle caratteristiche dei CdS, almeno mediante una pubblicazione regolare e accessibile delle parti pubbliche della SUA-CdS
- Formula proposte per il miglioramento della qualità dei CdS attraverso una relazione annuale

**È una struttura interna dell'Ateneo con funzioni di
valutazione e indirizzo**

Altri Organi istituzionali

Nucleo di Valutazione d'Ateneo (NVA):

- Valuta la politica per l'AiQ dell'Ateneo, con particolare riferimento alla sua coerenza con gli standard e le linee guida europee e nazionali e alla sua compatibilità con le risorse disponibili
- Valuta l'adeguatezza e l'efficacia dell'organizzazione (processi e struttura organizzativa) dell'Ateneo per la formazione e per la sua AiQ
- Valuta l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di AiQ dei CdS
- Valuta la messa in atto e la tenuta sotto controllo dell'AiQ della formazione a livello di Ateneo, CdS e Facoltà

Altri Organi istituzionali

Nucleo di Valutazione d'Ateneo (NVA):

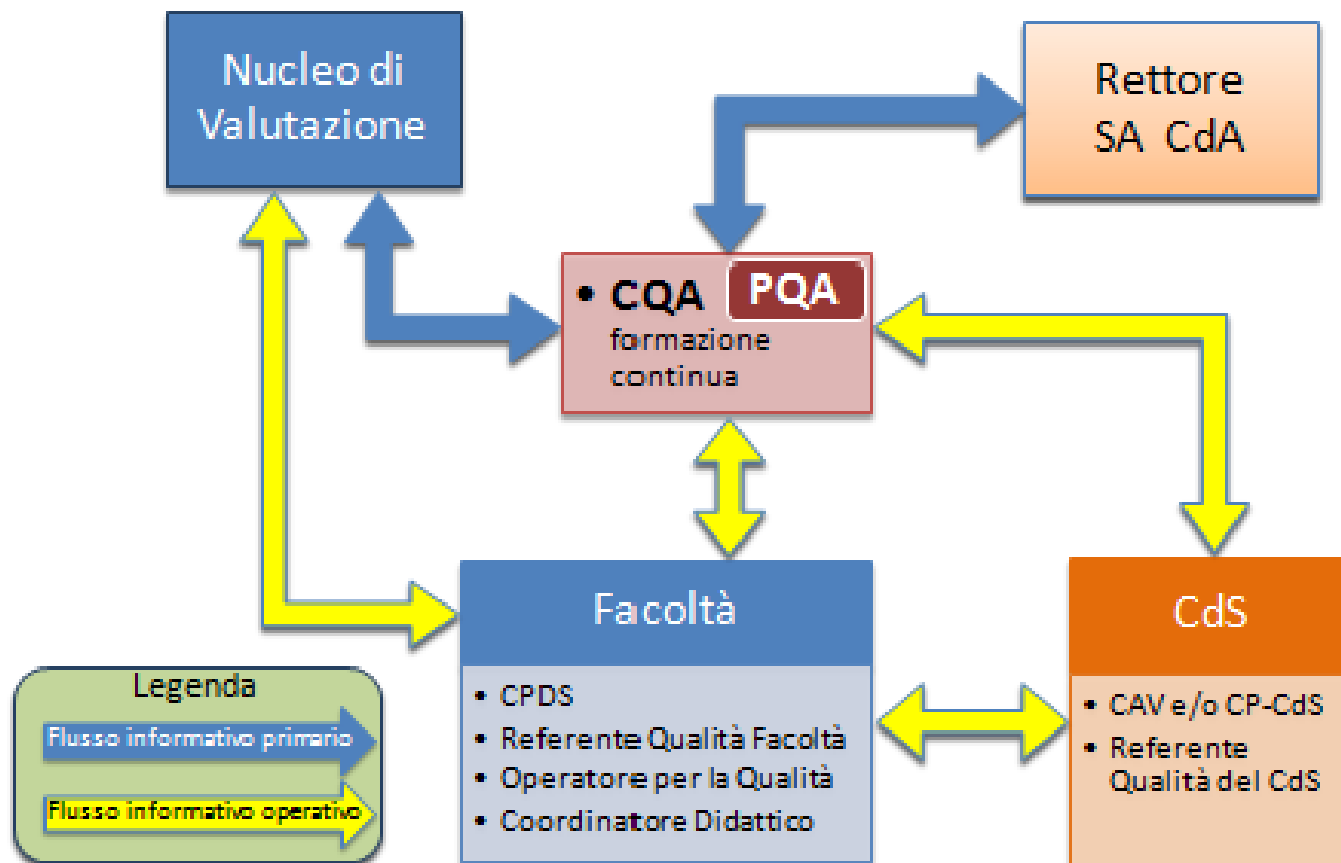
- Valuta l'efficacia complessiva della gestione per la qualità della formazione, anche con riferimento all'efficacia degli interventi di miglioramento
- Formula indirizzi e raccomandazioni volti a migliorare la qualità delle attività di formazione dell'Ateneo
- Redige una relazione annuale

È una struttura interna dell'Ateneo con funzioni di **valutazione e indirizzo**

Costituisce lo **snodo** tra valutazione interna ed esterna
(ANVUR)

Il Sistema di AiQ dell'Ateneo

Prevede uno **schema di interazione** tra le varie componenti del PQA e con altri organi dell'Ateneo



Esempio di schema di interazione relativo al flusso informativo

Il Sistema di AiQ dell'Ateneo

Attori coinvolti	acronimo
a) il Direttore di Dipartimento	
a) il Consiglio di Dipartimento	
a) il Presidente di Facoltà	
a) il Consiglio di Facoltà	CdF
a) il Referente per la qualità della Facoltà	RQ-FAc
a) il Coordinatore di Corso di Studio/Classe	
a) il Consiglio di Corso di Studio/Classe	CCdS/CdC
a) la Commissione di Autovalutazione	CAV
a) il Referente per la qualità del CdS	RQ-CdS
a) Commissione Paritetica Docenti-Studenti di Facoltà	CPDS
a) il Presidio della Qualità di Ateneo	PQA
a) Nucleo di Valutazione dell'Ateneo	NVA
a) la Direzione per le reti e i servizi informatici (DRSI)	DRSI
a) la Direzione per la didattica e l'orientamento	
a) La Direzione per la ricerca e il territorio	

Il Sistema di AiQ dell'Ateneo

Per ciascun attore devono essere definite **funzioni e responsabilità**

RQ- Fac

- È nominato dalla Facoltà
- Fa parte delle strutture decentrate del PQA
- Collabora con i RQ-CdS
- Verifica il regolare svolgimento dei processi per l'AiQ dei CdS raccordati dalla Facoltà

RQ- CdS

- È nominato dal CCS
- Rappresenta l'anello di congiunzione tra il CdS ed il PQA
- Coadiuvava il Coordinatore riguardo l'AiQ del CdS
- Verifica la coerenza dei contenuti ed il rispetto delle scadenze relative alla documentazione AVA nonché il regolare svolgimento dei processi per l'AiQ del CdS

CAV

- È nominato dal CCS nel rispetto di una composizione minima
- Collabora con i RQ-CdS
- Redige il rapporto di Riesame ed individua le azioni di miglioramento
- Redige le parti della SUA-CdS per le parti di competenza

Vedi Allegato 4 alla Relazione PQA 2013

La logica di un sistema di gestione in qualità

La definizione di un **idoneo sistema di Assicurazione interna della Qualità (AiQ)** della formazione



Standard: *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*

proposto dall'**European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)** che, nella seconda e nella terza parte, definisce anche gli standard e le corrispondenti linee guida per l'assicurazione esterna della qualità e per le agenzie di assicurazione esterna della qualità.

La logica di un sistema di gestione in qualità

AiQ: riguarda le attività di AQ nella responsabilità dell'istituzione o del CdS che offre il servizio di formazione

Costituisce il primo tassello del sistema di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento (AVA)

Con '**valutazione**' si intende l'**analisi sistematica, esauriente e periodica** delle attività di una organizzazione, svolta valutando la **rispondenza** delle caratteristiche attuali dell'organizzazione **rispetto** a quelle, ideali, descritte nel **modello** preso a **riferimento**.

La logica di un sistema di gestione in qualità

Il modello di riferimento non è un modulo di cui si devono compilare i campi secondo regole prestabilite

ma

Una descrizione di come un insieme di risorse, procedure, strumenti vengono utilizzati ed interagiscono in modo organizzato per conseguire, anche attraverso un miglioramento continuo, gli obiettivi assegnati o autonomamente individuati, con una uniformità di prestazioni nel tempo.

La logica di un sistema di gestione in qualità

- ✓ Comprendere le esigenze dell'utente/acquirente e trasformarle in caratteristiche misurabili (obiettivi di valore/specifiche)
- ✓ Individuare l'insieme delle modalità operative che compatibilmente con le risorse disponibili e le caratteristiche delle *materie prime da lavorare* siano in grado di ottenere un prodotto rispondente agli obiettivi di valore
- ✓ Individuare l'insieme di variabili misurabili che consentano di valutare sia il soddisfacimento degli obiettivi prefissati che l'adeguatezza delle modalità operative adottate

La logica di un sistema di gestione in qualità

- ✓ Individuare la procedura operativa di rilevazione delle non conformità e di individuazione delle loro cause
- ✓ Individuare la procedura operativa di ridefinizione delle modalità operative, delle risorse e delle caratteristiche delle *materie prime* in caso di rilevazione di non conformità

Il modo con cui le attività sono tra loro connesse e la loro documentazione, non sono univoci ma dipendono dalla specifica realtà e possono essere autonomamente individuati/definiti purché in modo coerente

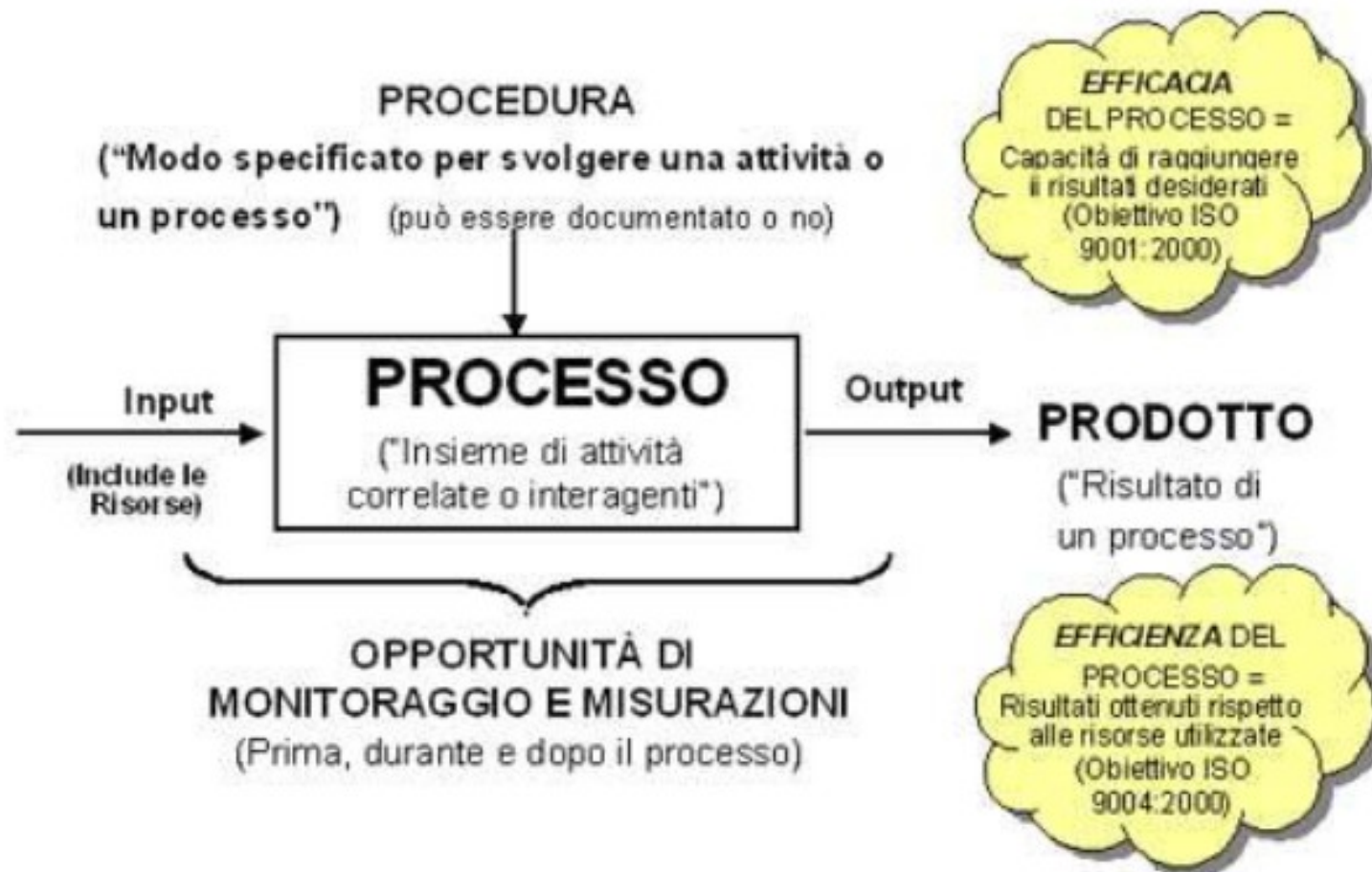
La organizzazione per processi

La organizzazione per processi di un sistema produttivo consente una rappresentazione chiara, modulare e scalabile a vari livelli di dettaglio del modello operativo che implementa un sistema di gestione in qualità

Processo: Insieme di attività correlate o interagenti mediante una determinata procedura e destinate ad un determinato scopo o finalità, ovvero che trasforma degli elementi in ingresso e fornisce elementi in uscita

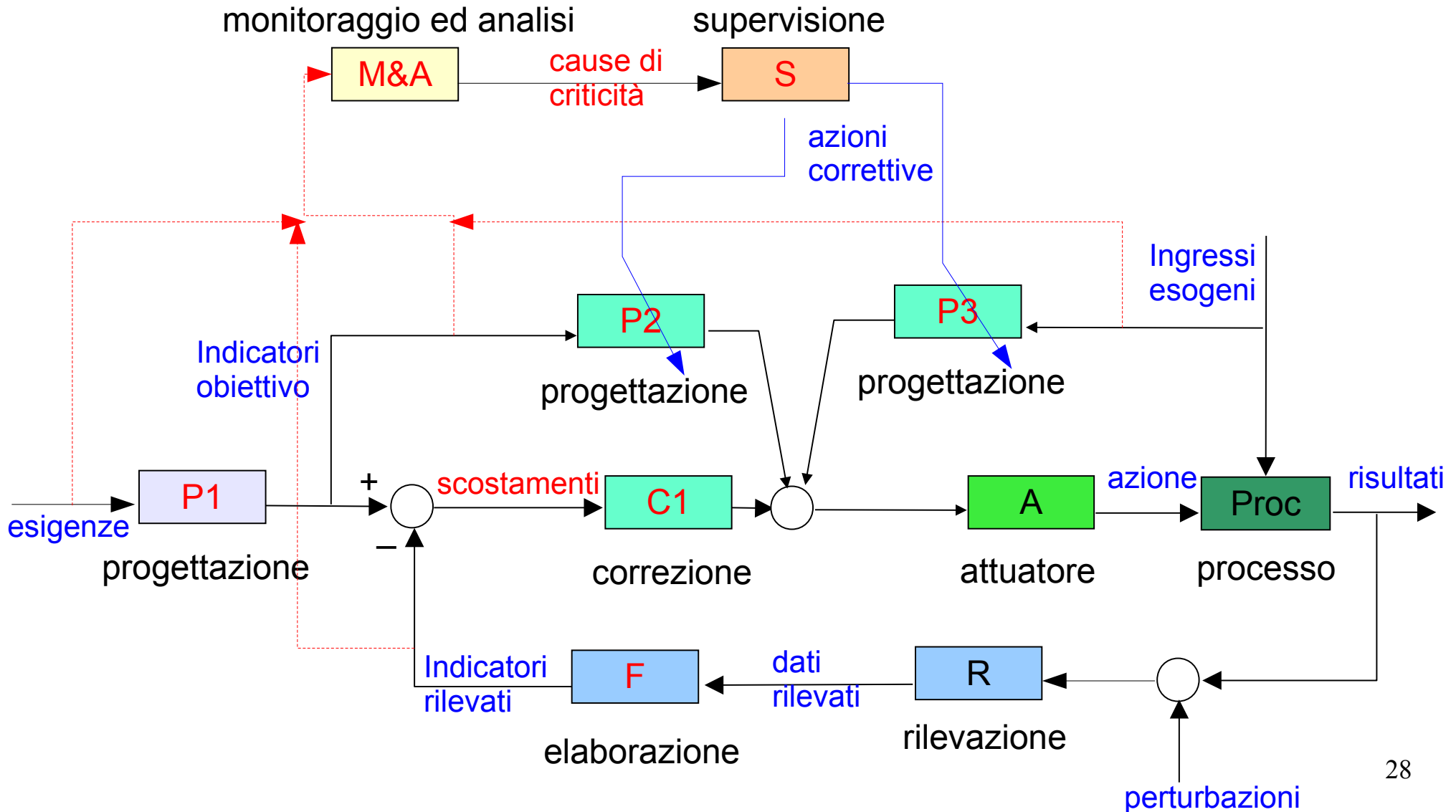
Procedura: modo specifico per svolgere una attività o processo

La organizzazione per processi



La organizzazione per processi

Esempio di sistema complesso



La organizzazione per processi

Esempio di corrispondenza di processi tipici nella formazione e quelli individuati dalla Norma ISO

NORMA ISO	EQUIVALENZA PROCESSI FORMATIVI
Responsabilità della direzione	Consiglio del CdS
Esigenze ed obiettivi clienti	Esigenze ed obiettivi formativi
Realizzazione del prodotto/processo	Programmazione e pianificazione del processo formativo
Gestione delle risorse	Gestione delle Risorse
Misurazioni, analisi e miglioramento	Raccolta ed analisi dati, riesame e miglioramento
Sistema di gestione per la qualità	Sistema di gestione per la qualità

La organizzazione per processi

Esempio di scheda per la valutazione dei processi

	Macroprocesso
	Area "A" Esigenze e Obiettivi Valutazione sintetica dell'area: n° XXXX
1. Processo	Definizione delle esigenze delle parti interessate ¹
1. Punti di Forza	
1. Aree da Migliorare	
2. Processo	Definizione degli obiettivi formativi ²
2. Punti di Forza	
2. Aree da Migliorare	

¹ Riferimento Sistema AVA- allegato II - "SUA" - A1

² Riferimento Sistema AVA- allegato II - "SUA" - A2

La organizzazione per processi

Esempio di scheda per la valutazione dei processi

Valutazione sintetica dell'Area "A"				
 CRITERI REQUISITI 	1 Insufficiente/ Casuale	2 Scarso/ Non Sistemático	3 Quasi Completo/ Quasi Sistemático	4 Completo/ Sistemático
Attribuzione e assunzione della responsabilità del processo				
Validità degli obiettivi assegnati al processo				
Controllo del processo				
Efficacia (raggiungimento degli obiettivi assegnati)				
Attuazione del miglioramento				

Cfr. Relazione per la descrizione del AQ

Attività ed adempimenti

Il CQA ha presentato un bilancio previsionale per il 2014; sono previsti finanziamenti per:

- ✓ Organizzazione di attività di formazione relative alle procedure di AiQ
- ✓ Organizzazione di incontri con i Docenti per la sensibilizzazione ed aggiornamento sugli aspetti docimologici ed il loro impatto sulla AiQ
- ✓ Organizzazione di un ciclo di audit interno svolto da valutatori formati provenienti dal mondo del lavoro per una pre-valutazione del sistema di AiQ dei CdS

Attività ed adempimenti

Il PQA ha previsto una serie di attività volte alla messa a punto del sistema di AiQ

- ✓ Commissione per la realizzazione di un data-warehouse che consenta di rilevare tutti i fenomeni legati al processo formativo degli studenti e di generare automaticamente le tabelle dei dati per l'analisi – PQA, NVA, DIRSI, Didattica, **Facoltà/CdS?**
- ✓ Supporto alla definizione di una politica per la AiQ dell'Ateneo
- ✓ Standardizzazione del flusso informativo tra gli attori della AiQ

Attività ed adempimenti

Data	Adempimento
14 Febbraio	Proposta attivazione nuovi Corsi di Studio e variazioni RAD
28 Febbraio	Descrizione della AiQ a cura del PQA
30 Aprile	Relazione annuale del NVA
5 Maggio	Compilazione di parte della scheda SUA-CdS
30 Settembre	Completamento della scheda SUA-CdS
30 Novembre	Redazione Rapporto del Riesame
31 Dicembre	Redazione della Relazione annuale delle CPDS

Alle scadenze normative si dovrà arrivare seguendo un programma temporale che guidi ed aiuti la programmazione delle attività degli attori coinvolti

Discussione

