



Università degli Studi di Messina

Presidio ualità

# Gestione per la Qualità

# Struttura di Ateneo



## Presidio della Qualità di Ateneo

Il Presidio della Qualità (PQ) è stato istituito quale organo dell'Ateneo il 5 marzo 2013 (D.R. N. 661/2013) con il seguente compito:

1. definire e proporre il sistema di assicurazione e autovalutazione/valutazione della qualità dei corsi di studio di Ateneo (laurea triennale, laurea magistrale, dottorato di ricerca, master, etc.);
2. monitorare l'applicazione del sistema in ogni corso di studio;
3. monitorare i risultati dei processi formativi e renderli disponibili ai fini dell'assicurazione e autovalutazione/valutazione interna della qualità;
4. promuovere la cultura della qualità.

Lo Statuto vigente, all'art. 13, contempla il PQ tra gli organi di amministrazione dell'Ateneo e, all'art. 21, ne regola il funzionamento.

L'attuale composizione del Presidio della Qualità (D.R. N. 41/2014 del 09.01. 2014 e D.R. N. 1603/2014 del 18.06.2014 ) è la seguente:

- Prof. Giuseppe Saija (Coordinatore), Professore Ordinario presso il Dipartimento di Economia;
- Prof. Salvatore Fasulo, Professore Ordinario presso il Dipartimento di Scienze chimiche, biologiche, farmaceutiche ed ambientali;
- Prof. Pietro Ruggeri, Professore Associato presso il Dipartimento di Scienze biomediche, odontoiatriche e delle immagini morfologiche e funzionali;
- Dott.ssa Elena Caliri, Professore Associato presso il Dipartimento delle Civiltà Antiche e Moderne;
- Dott. Dario De Salvo, Ricercatore presso il Dipartimento di Scienze cognitive, psicologiche, pedagogiche e degli studi culturali;
- Dott.ssa Dora Magaudda, Responsabile Unità di staff Direzione Generale - Attività di supporto a Collegio dei revisori dei conti, Nucleo di Valutazione, Comitato unico di garanzia, Centro Statistico, Presidio di Qualità, Garante degli Studenti;
- Ing. Davide Savasta, Responsabile Unità organizzativa - Controllo di Gestione e Reporting;
- Dott.ssa Annamaria Di Giacomo, Personale tecnico amministrativo presso il Dipartimento di Ingegneria.

Le competenze presenti e la composizione sono, allo stato, ritenute sufficienti in relazione alla complessità dell'Ateneo. I componenti hanno variegate esperienze pluriennali nei campi della didattica, della ricerca, della valutazione e della qualità.

Il principale punto di riferimento per l'azione del Presidio della Qualità è costituito dalla "Politica per la qualità di Ateneo" (approvata nelle sedute del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione dell'11.07.2014), riportata in allegato, che è frutto della revisione del "Documento sulle politiche della qualità dell'Università di Messina"

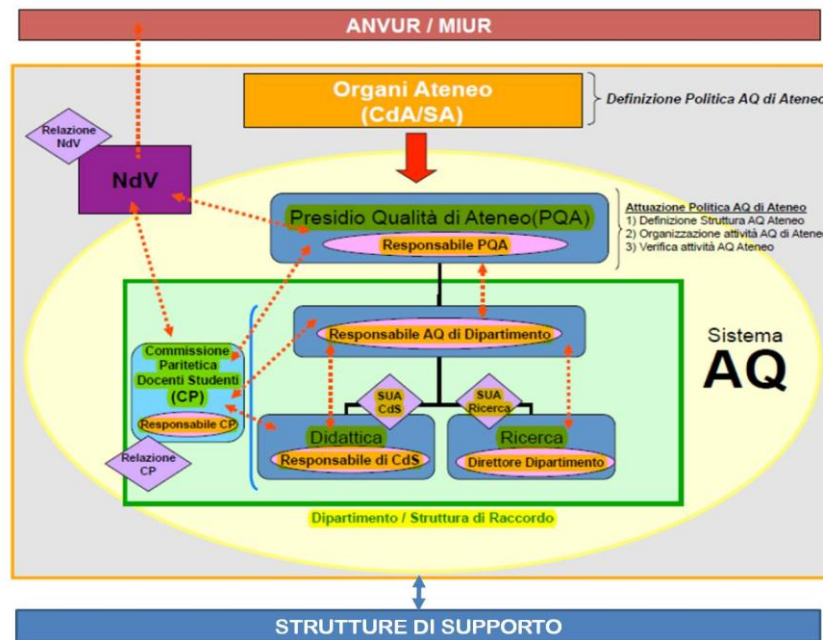


Figura 1 – Schema del Sistema AQ di Ateneo e principali interazioni.

(approvato nella seduta del Senato Accademico del 31.07.2013). Nella “Politica” viene formalizzato, con riferimento alla Qualità, l’impegno dell’Ateneo espresso nel comma 1 dell’art. 3 dello Statuto dell’Università degli Studi di Messina che così recita: *“L’Università si impegna a promuovere la diffusione, ai vari livelli organizzativi, della cultura della valutazione quale condizione per avviare politiche di Ateneo in grado di rispondere alle esigenze del miglioramento della qualità, dell’efficienza e della economicità. A tal fine ispira la propria attività di governo ai seguenti principi: qualità, autovalutazione, premialità, responsabilità gestionale e innovazione organizzativa”*.

Lo schema di Figura 1 illustra ruolo e posizione del Presidio della Qualità nell’ambito del Sistema di Assicurazione della Qualità (SAQ) di Ateneo. Ulteriori elementi di dettaglio possono essere consultati sulle pagine web del Presidio all’indirizzo [http://www.unime.it/presidio\\_della\\_qualita](http://www.unime.it/presidio_della_qualita).

La comunicazione del Presidio con gli organi accademici, con i vari Uffici, con i Dipartimenti ed i CdS è assicurata mediante un indirizzo di posta elettronica dedicata e pagine web del PQ, consultabili tramite il portale di Ateneo. Inoltre, è attivo un servizio di protocollo elettronico accessibile a tutti i membri del Presidio.

## Nucleo di Valutazione

Il Nucleo di Valutazione (NV) è un organo di amministrazione dell’Ateneo che, come previsto dall’art. 20 dello Statuto, *“ha il compito di verificare, in relazione agli obiettivi di sviluppo dell’Università e con riguardo a parametri di riferimento determinati dal Nucleo stesso, anche su indicazioni degli organi generali di direzione, nonché ad indicatori del contesto territoriale, la produttività della gestione complessiva*

*delle risorse pubbliche impegnate nell'Università e, in particolare, la produttività della didattica e della ricerca, la congruità delle risorse disponibili ed i compiti delle singole strutture, nonché l'imparzialità e il buon andamento dell'azione amministrativa". In particolare spetta al NV:*

1. verificare la qualità e l'efficacia dell'offerta didattica, anche sulla base degli indicatori individuati dalle commissioni paritetiche docenti-studenti;
2. verificare l'attività di ricerca svolta dai Dipartimenti;
3. verificare la congruità del curriculum scientifico o professionale dei titolari dei contratti di insegnamento di cui al comma 1 dell'art. 23 della legge n. 240/2010;
4. assumere, in raccordo con l'attività dell'Agenzia nazionale di valutazione del sistema universitario e della ricerca, le funzioni relative alle procedure di valutazione delle strutture e del personale, al fine di promuovere nelle università, in piena autonomia e con modalità organizzative proprie, il merito e il miglioramento della performance organizzativa e individuale;
5. redigere, sulla base di criteri autonomamente determinati, la relazione annuale sulla ricerca dell'Ateneo nel suo complesso, dei Dipartimenti, delle singole unità di ricerca, comunque costituite, nonché sul contributo del personale che a tali attività di ricerca comunque collabora, valutando inoltre il rapporto tra i prodotti della ricerca e le risorse, sia finanziarie sia di personale sia infrastrutturali, fornite dall'Ateneo;
6. redigere, sulla base di criteri autonomamente determinati, la relazione annuale sulla didattica, tenuto conto delle informazioni elaborate in sede di autovalutazione e degli indicatori individuati dalle commissioni paritetiche docenti-studenti, verificando in particolare se venga tenuto sotto controllo l'effettivo raggiungimento degli obiettivi formativi da parte di ciascun Corso di Studio;
7. redigere, sulla base di criteri autonomamente determinati, la relazione annuale sui dottorati di ricerca dell'Ateneo.

Il NV svolge, pertanto, funzioni di valutazione e indirizzo che nell'ambito del SAQ, come previsto dalle linee guida ANVUR, comprendono:

- valutazione della politica per l'assicurazione della qualità 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;
- valutazione dell'adeguatezza e dell'efficacia dell'organizzazione (processi e struttura organizzativa) dell'Ateneo per la formazione e la ricerca e per l'Assicurazione della Qualità (AQ) della formazione e della ricerca;
- valutazione dell'adeguatezza e dell'efficacia del sistema di AQ dei Corsi di Studio (CdS) e dei Dipartimenti;
- valutazione della messa in atto e della tenuta sotto controllo dell'AQ della formazione e della ricerca a livello di Ateneo, CdS, Dipartimenti ed eventuali

Strutture di raccordo, anche con riferimento a se e come vengono tenuti in considerazione:

- le indicazioni e raccomandazioni provenienti da studenti, laureati e personale, con particolare riferimento ai risultati dei questionari relativi alla rilevazione della loro soddisfazione, da parte dei CdS;
- le Relazioni annuali delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CP) e del NV da parte del PQ e degli Organi di Governo dell'Ateneo;
- le proposte e indicazioni del PQ da parte degli Organi di Governo dell'Ateneo, dei CdS, dei Dipartimenti e delle eventuali Strutture di raccordo;
- valutazione dell'efficacia complessiva della gestione per la qualità della formazione e della ricerca, anche con riferimento all'efficacia degli interventi di miglioramento;
- formulazione di indirizzi e raccomandazioni volti a migliorare la qualità delle attività di formazione e di ricerca dell'Ateneo;
- oltre all'accertamento della persistenza dei requisiti quantitativi e qualitativi per l'accREDITAMENTO iniziale e periodico dei CdS e delle Sedi.

Essendo un organo dell'Ateneo, le valutazioni del NV sono da considerarsi a tutti gli effetti 'valutazioni interne'.

Con riferimento alle competenze attribuite al NV dal documento AVA, gli interlocutori del NV sono:

- all'interno dell'Ateneo, gli Organi di Governo e il PQ;
- all'esterno dell'Ateneo, il MIUR e l'ANVUR.

Il NV comunica con i propri interlocutori nei modi e nei tempi esplicitamente previsti dalle norme e, in particolare, attraverso la Relazione Annuale AVA. È, comunque, responsabilità del NV segnalare tempestivamente ai propri interlocutori l'insorgere o la presenza di eventuali problemi anche al di fuori dei modi e dei tempi esplicitamente previsti dalle norme.

La composizione attuale del NV è la seguente:

- Prof. Alessandro Petretto, Ordinario di Economia Pubblica, Università degli Studi di Firenze;
- Prof. Domenico Fusco, Ordinario di Meccanica Analitica, Università degli Studi di Messina;
- Prof. Giuseppe Santoro, Associato di Anatomia Umana, Università degli Studi di Messina;
- Dott. Giuseppe Laganga Senzio, Direttore Amministrativo, A.O.U. "Policlinico G. Martino", Messina;
- In attesa di nomina (con nota prot. n. 4432 del 26/01/2016 è stata comunicata la decadenza del Sig. Giovanni Genovese), Rappresentante degli Studenti, Università degli Studi di Messina.

## Strutture di supporto

Il supporto tecnico e amministrativo al Presidio della Qualità è assicurato dall'apposita unità organizzativa in staff alla Direzione Generale.

Contribuiscono inoltre all'attuazione dei processi di AQ l'unità organizzativa "sistema informativo e servizi Web didattica e studenti" (nell'ambito del CIAM) e le seguenti unità operative:

- *Offerta Formativa*, in staff al Dipartimento Servizi didattici ricerca ed alta formazione;
- *Programmazione Strategica Accredimento e Certificazione di Qualità*, in staff al Rettorato;
- *Quality Assurance*, in staff al Dipartimento Servizi didattici ricerca ed alta formazione.

## Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo

Il Sistema di AQ è strutturato secondo un modello di sistema di gestione per la qualità basato sui processi ai quali viene applicata la metodologia PDCA, in un'ottica di miglioramento continuo. Tale metodologia, conosciuta anche come ciclo di Deming, prevede quattro fasi:

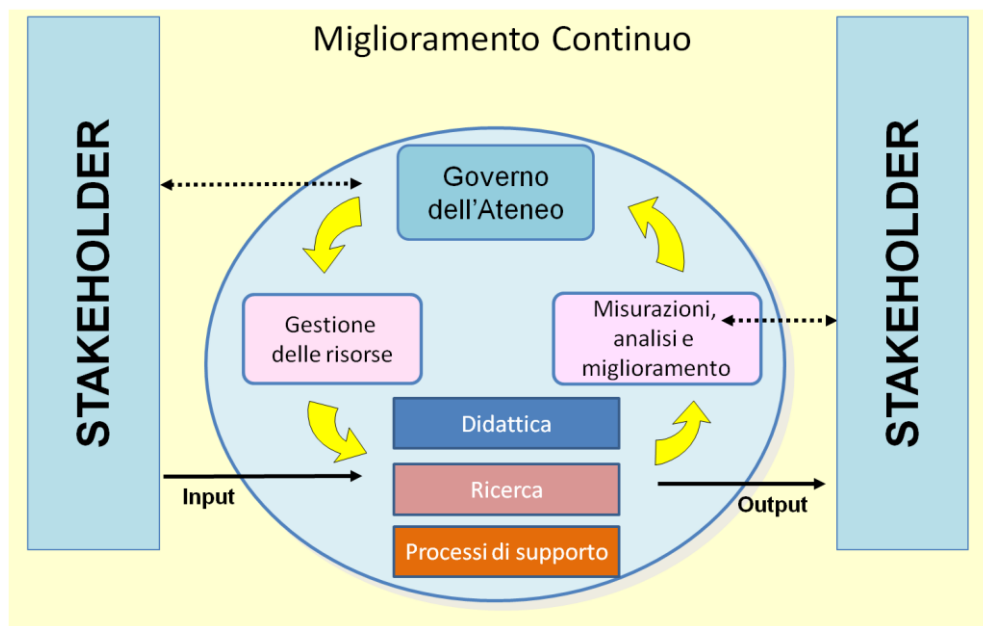
1. **Plan.** Si stabiliscono gli obiettivi, i processi per raggiungere tali obiettivi e le risorse per attuare i processi, il tutto in conformità ai requisiti degli stakeholder e alle politiche dell'Ateneo
2. **Do.** Si attuano i processi
3. **Check.** Si monitorano e valutano i processi ed i loro risultati, con riferimento agli obiettivi ed ai requisiti stabiliti nella fase Plan
4. **Act.** Si implementano azioni per il miglioramento continuo delle prestazioni dei processi, grazie ai risultati registrati nella fase Check impiegati come elementi in ingresso per il processo di riesame.

Il modello di SAQ adottato è illustrato nella Figura 2.

L'implementazione del SAQ dell'Ateneo, relativamente all'attività didattica, è rappresentata dal diagramma di flusso a corsie riportato in Figura 3.

La corsia relativa al "CDS" rappresenta il sistema di assicurazione della qualità del singolo Corso di Studio. Il ciclo parte con la proposta di attivazione (per la prima edizione del corso) o di conferma/disattivazione/miglioramento (per gli anni seguenti) e la pianificazione delle attività di progetto, in cui vengono elaborati e presi in considerazione tutti i dati in ingresso alla progettazione.

Il primo step di approvazione esterna delle grandi linee di progettazione è affidato al Consiglio di Dipartimento, e prevede l'approvazione del piano di lavoro con le scadenze prefissate per l'elaborazione e l'approvazione del progetto. A questa segue la fase di progettazione vera e propria (PLAN), che porta alla compilazione della scheda SUA;



**Figura 2 – Modello del Sistema AQ di Ateneo basato sui processi**

essa include l’ascolto delle parti interessate, la progettazione di dettaglio e la conseguente determinazione delle risorse necessarie all’attuazione del corso di studio.

Il flusso prosegue con le fasi di PLAN relative al Dipartimento e all’Ateneo, che effettuano la ricognizione delle risorse necessarie per i diversi CDS ed elaborano il Piano di Didattica Assistita di Dipartimento e il Piano di Didattica Assistita d’Ateneo. Queste fasi consentono di verificare la sostenibilità della didattica pianificata per i successivi anni accademici e la sostenibilità economico-finanziaria e di apportare eventuali correttivi alla progettazione dei CDS.

Alla fine del ciclo di approvazione e controlli, si ha la progettazione definitiva del CDS e la pianificazione della didattica assistita a livello di Dipartimento e di Ateneo, per cui si potrà procedere all’approvazione della scheda SUA, sottoposta a verifica da parte del NV e ad approvazione finale da parte del Senato Accademico con l’inserimento del CDS nel Manifesto degli Studi per il successivo anno accademico, previa approvazione degli organi esterni di controllo previsti dalla normativa vigente.

La fase del “DO” è l’esecuzione delle attività del CDS: didattica, verifiche di apprendimento, esami finali, tutoraggio e orientamento; attività di monitoraggio in itinere degli indicatori e rilevazioni delle opinioni di studenti, laureandi e laureati.

La successiva fase di “CHECK” è quella che porta a raccogliere tutti gli elementi rilevati nelle fasi precedenti per condurre al Riesame del CDS, verificato dal Presidio della Qualità.

Il documento di Riesame, le relazioni della Commissione Paritetica e del Nucleo di Valutazione costituiscono l’input per la definizione della proposta di conferma/disattivazione/ miglioramento (ACT), con cui il ciclo ricomincia.

Lo schema di Figura 3 illustra anche il miglioramento continuo del SAQ:

- la fase “Plan” è rappresentata dalla redazione della “Relazione attuazione SAQ”, in cui si propongono agli Organi di Governo dell’Ateneo i miglioramenti del sistema di gestione nel suo complesso da considerare nel



successivo Riesame d'Ateneo per la definizione della politica e degli obiettivi per la qualità dell'anno accademico successivo;

- la fase “DO” dall'esecuzione delle verifiche, dei controlli pianificati e della redazione del Piano per la Didattica Assistita d'Ateneo;
- la fase “CHECK” dalla verifica dell'efficacia del SAQ, (Relazione NDV, relazione CP, ecc.);
- la fase “ACT” dal Riesame del SAQ.

Nel Macroprocesso del Sistema AQ di Ateneo si inserisce il processo di AQ gestito, a livello di singolo corso di Studio, dal coordinatore del CDS e da un gruppo di AQ, la cui composizione è pubblicata sulle pagine web del PQ.

L'implementazione del SAQ dell'Ateneo, relativamente all'attività di ricerca, è rappresentata dal diagramma di flusso a corsie riportato in Figura 4, nel quale sono riportate le fasi sviluppate dai soggetti coinvolti e le relative interazioni, che consentono, analogamente a quanto realizzato per la didattica, un approccio improntato al miglioramento continuo.

Tutti i flussi informativi sono assicurati dal portale Web, che consente di accedere alle risorse necessarie per la valutazione dei processi delle strutture. In particolare, la valutazione della didattica è consultabile pubblicamente in forma aggregata e disponibile in dettaglio in area riservata. In tal modo, ciascun docente acquisisce informazioni utili per il miglioramento della didattica a livello di singola disciplina.

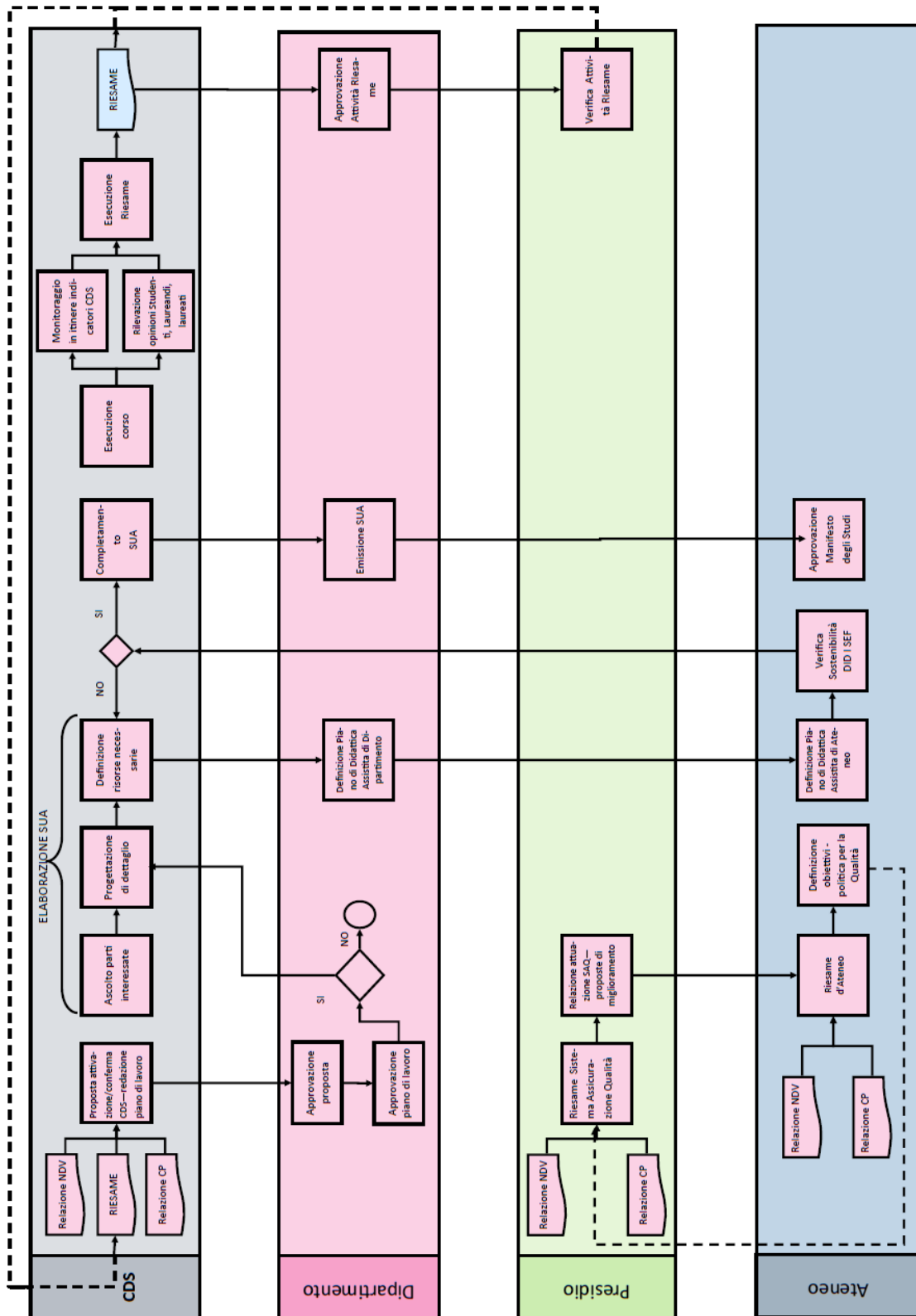


Figura 3 – Diagramma di flusso del Sistema di AQ di Ateneo per l'attività didattica.

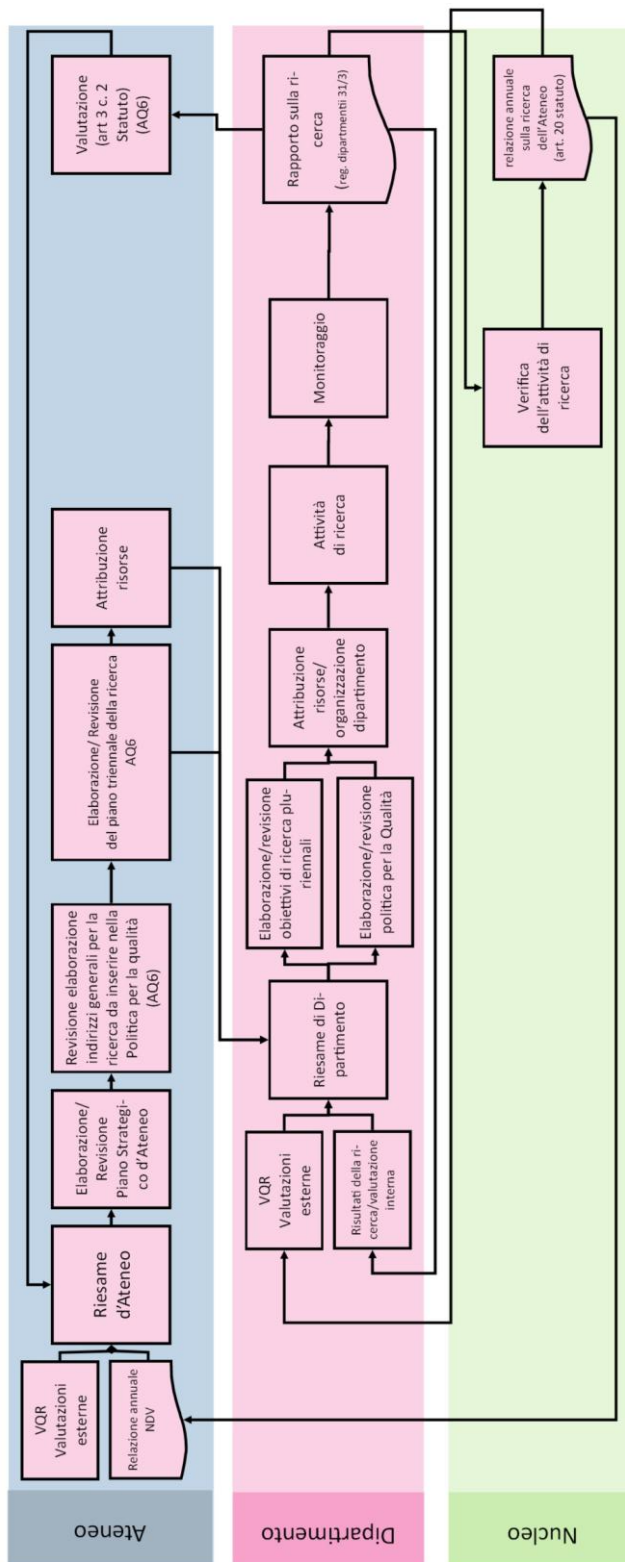


Figura 4 – Diagramma di flusso del Sistema di AQ di Ateneo per l'attività di ricerca.

**ALLEGATO**



## *Università degli Studi di Messina*

### **POLITICA per la QUALITÀ di ATENEO**

*(approvata dal Senato Accademico e dal Consiglio di Amministrazione nelle sedute dell' 11.07.2014)*

---

L'Università degli Studi di Messina, in linea con l'art. 3 dello Statuto, riafferma e comunica il proprio impegno per la Qualità. Tale impegno si traduce nel proposito di implementare e mantenere attivo un Sistema di Gestione finalizzato all'attuazione di una Politica per la Qualità. Tutto il personale dell'Ateneo ha la responsabilità di contribuire alla sua realizzazione, in funzione del ruolo svolto e delle proprie competenze.

La Politica per la Qualità dell'Università degli Studi di Messina è costituita dai seguenti obiettivi ed indirizzi generali:

- promuovere la cultura della qualità nei confronti delle persone che operano nell'Ateneo e/o interagiscono con esso;
- perseguire, attraverso il miglioramento continuo delle proprie prestazioni, il raggiungimento della soddisfazione delle esigenze di tutte le parti interessate e l'acquisizione della loro fiducia sulla capacità dell'Ateneo di conseguire tale obiettivo;
- formulare obiettivi credibili, realizzabili, replicabili e misurabili, favorendone nel contempo la piena condivisione;
- identificare e gestire, in modo efficace ed efficiente, processi adeguati per il raggiungimento degli obiettivi prefissati, avendo cura di assicurare le risorse necessarie per il loro funzionamento;
- definire ed applicare un sistema di monitoraggio e valutazione di tutti i processi identificati per il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- stimolare e promuovere la formazione e l'aggiornamento continuo di tutto il personale;
- progettare ed erogare un'offerta formativa e servizi di supporto in grado di soddisfare le esigenze culturali e occupazionali di tutte le parti interessate;
- creare le condizioni ottimali per consentire la pianificazione e la gestione di attività di ricerca originale, innovativa e metodologicamente rigorosa e per promuovere la diffusione ed il trasferimento dei risultati acquisiti;
- assicurare la trasparenza delle attività adottando adeguate modalità di gestione e diffusione delle informazioni, sia al proprio interno che all'esterno.

La Politica per la Qualità ed i relativi Obiettivi sono oggetto di riesame periodico per accertarne la continua idoneità.