



Università degli Studi di Messina

Presidio  ualità

# Gestione per la Qualità

# Struttura di Ateneo



## Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo

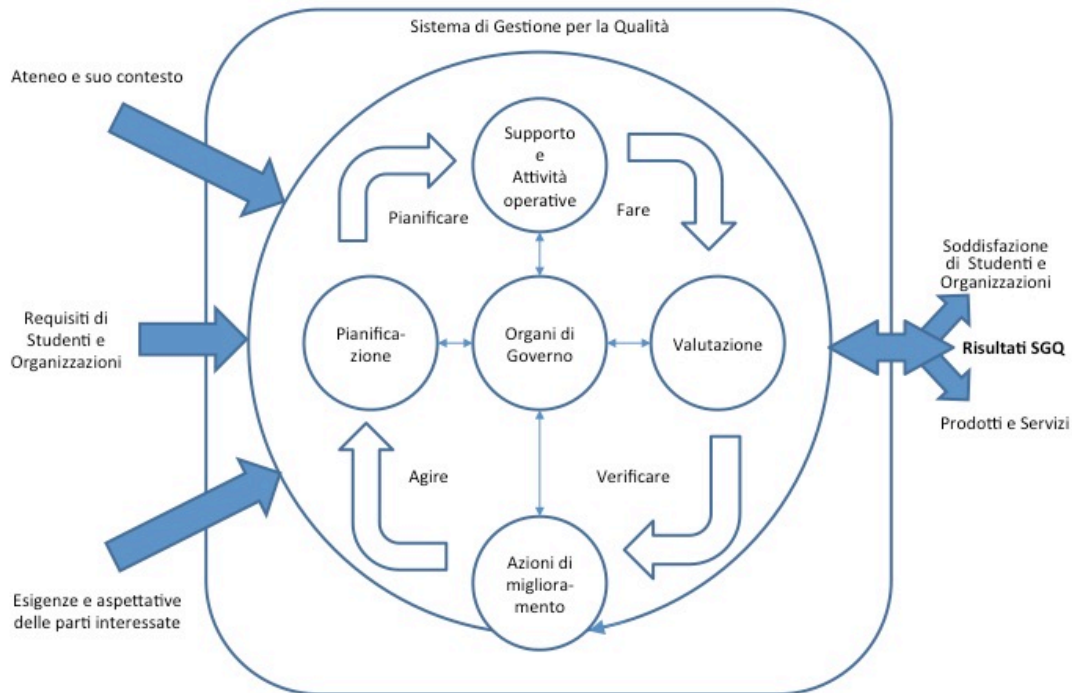
L'impegno dell'Università degli Studi di Messina per l'Assicurazione della Qualità (AQ) è formalmente espresso dalla "Politica per la qualità di Ateneo" stabilita dagli organi di governo. Nella "Politica" viene formalizzato, con riferimento alla Qualità, l'impegno dell'Ateneo espresso nel comma 1 dell'art. 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"*.

L'Ateneo per la realizzazione di tale "Politica" si avvale di un Sistema di Assicurazione della Qualità (SAQ) 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 di studenti e organizzazioni e alle politiche dell'Ateneo – definite considerando il contesto di riferimento e le esigenze ed aspettative delle parti interessate
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.

In Figura 1 è illustrato il modello generale del SAQ adottato dall'Università di Messina, secondo il quale si gestiscono i seguenti macro-processi:

1. Didattica Istituzionale
2. Ricerca
3. Terza Missione



**Figura 1 – Modello generale del Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo**

I principali attori del SAQ di Ateneo e le relative interazioni sono riportati nello schema di Figura 2. La comunicazione e la circolazione di dati e informazioni è assicurata mediante: indirizzi di posta elettronica dedicati; il servizio di protocollo elettronico; apposite pagine web, consultabili tramite il portale di Ateneo. Ulteriori elementi di dettaglio possono essere consultati sulle pagine web del PQA. Di seguito si riporta una breve descrizione dei soggetti più direttamente coinvolti nella gestione del SAQ.

### 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;

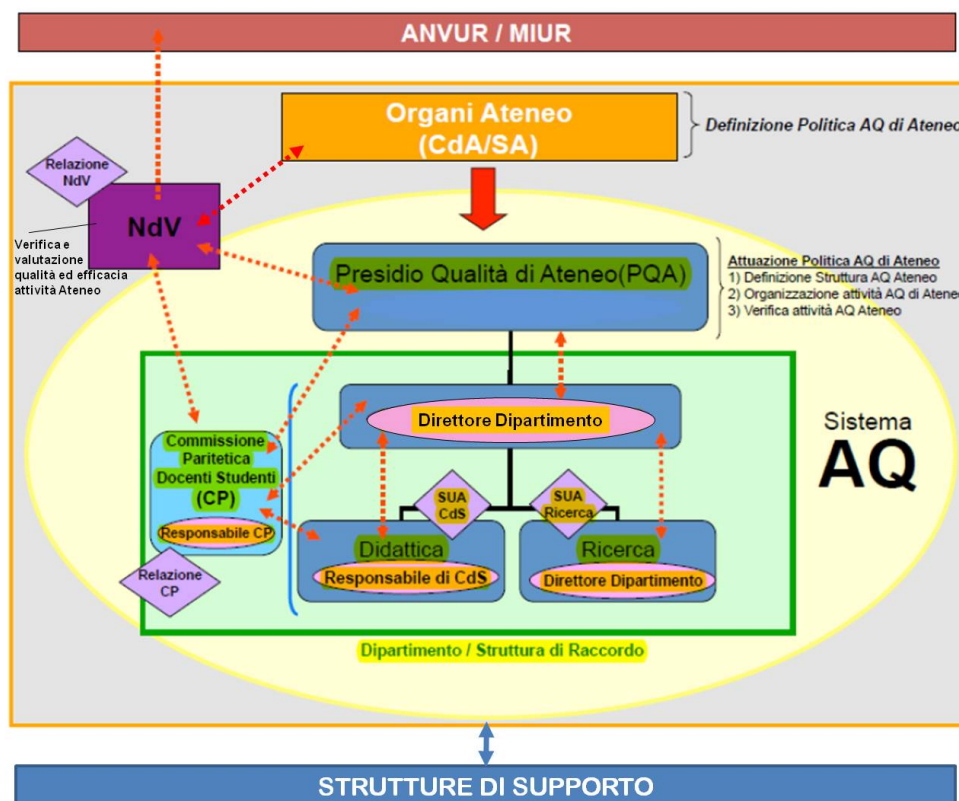


Figura 2 – Schema delle principali interazioni del Sistema AQ di Ateneo.

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 PQA tra gli organi di amministrazione dell'Ateneo e, all'art. 21, ne regola il funzionamento come segue:

*“Il Presidio della qualità è composto da otto membri, di cui cinque scelti tra il personale docente e tre tra il personale tecnico-amministrativo dell’Università; è presieduto da un professore ordinario, scelto tra i membri designati, che svolge le funzioni di coordinatore. Il Presidio della qualità dura in carica tre anni.”*

La composizione del Presidio tiene conto della complessità dell'Ateneo e i suoi componenti sono individuati sulla base delle competenze maturate nei campi della didattica, della ricerca, della valutazione e della qualità.

### Nucleo di Valutazione

Il Nucleo di Valutazione (NdV) è un organo di amministrazione dell'Ateneo composto da cinque membri, tre dei quali esterni, 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 NdV svolge, inoltre, tutte le funzioni previste dalla normativa vigente e dalle linee guida AVA rilasciate dall'ANVUR.

### Strutture di supporto

Il supporto tecnico e amministrativo al SAQ è assicurato dalle seguenti unità operative:

- *Unità di staff per Attività di supporto a Collegio dei Revisori dei conti, Nucleo di Valutazione, Centro Statistico, Presidio di Qualità, in staff alla Direzione Generale;*

- *Offerta Formativa*, in staff al Dipartimento Servizi didattici ed alta formazione;
- *Programmazione Strategica Accreditamento e Certificazione di Qualità*, in staff al Rettorato;

Contribuisce inoltre all'attuazione dei processi di AQ l'unità organizzativa "sistema informativo e servizi Web didattica e studenti" (nell'ambito del CIAM).

L'implementazione del SAQ dell'Ateneo, rappresentata mediante diagramma di flusso a corsie, è illustrata in Figura 3, relativamente all'attività didattica, e in Figura 4, per quanto riguarda le attività di ricerca e terza missione.

Nel flusso del Sistema AQ di Ateneo si inserisce il processo di AQ per l'attività di didattica 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 PQA. Relativamente alle attività di ricerca e terza missione, nel relativo diagramma di flusso, 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.

La mappa dei processi principali relativi alle attività dipartimentali è riportata in appendice.

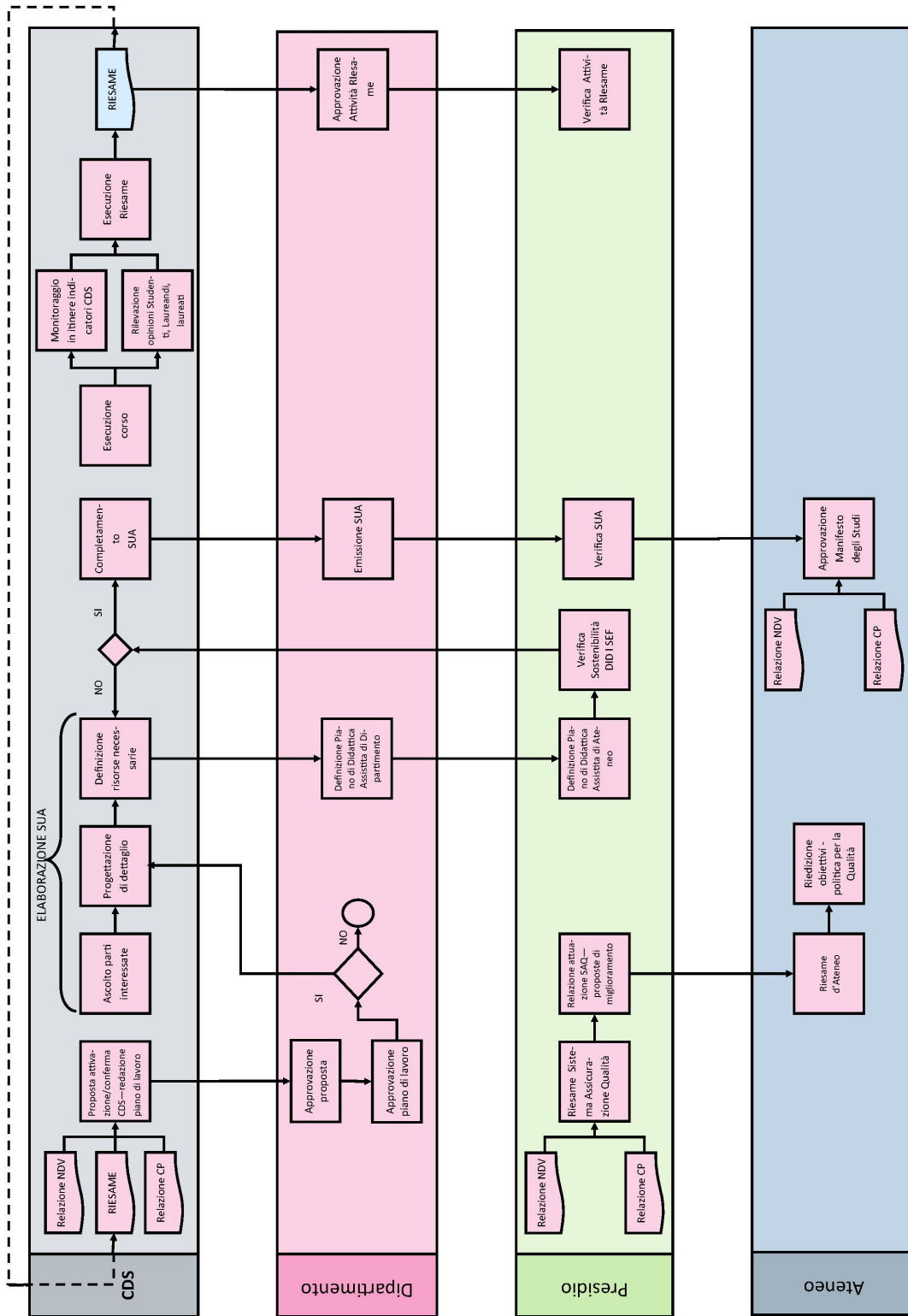


Figura 3 – Diagramma di flusso del Sistema di AQ di Ateneo per l'attività didattica.



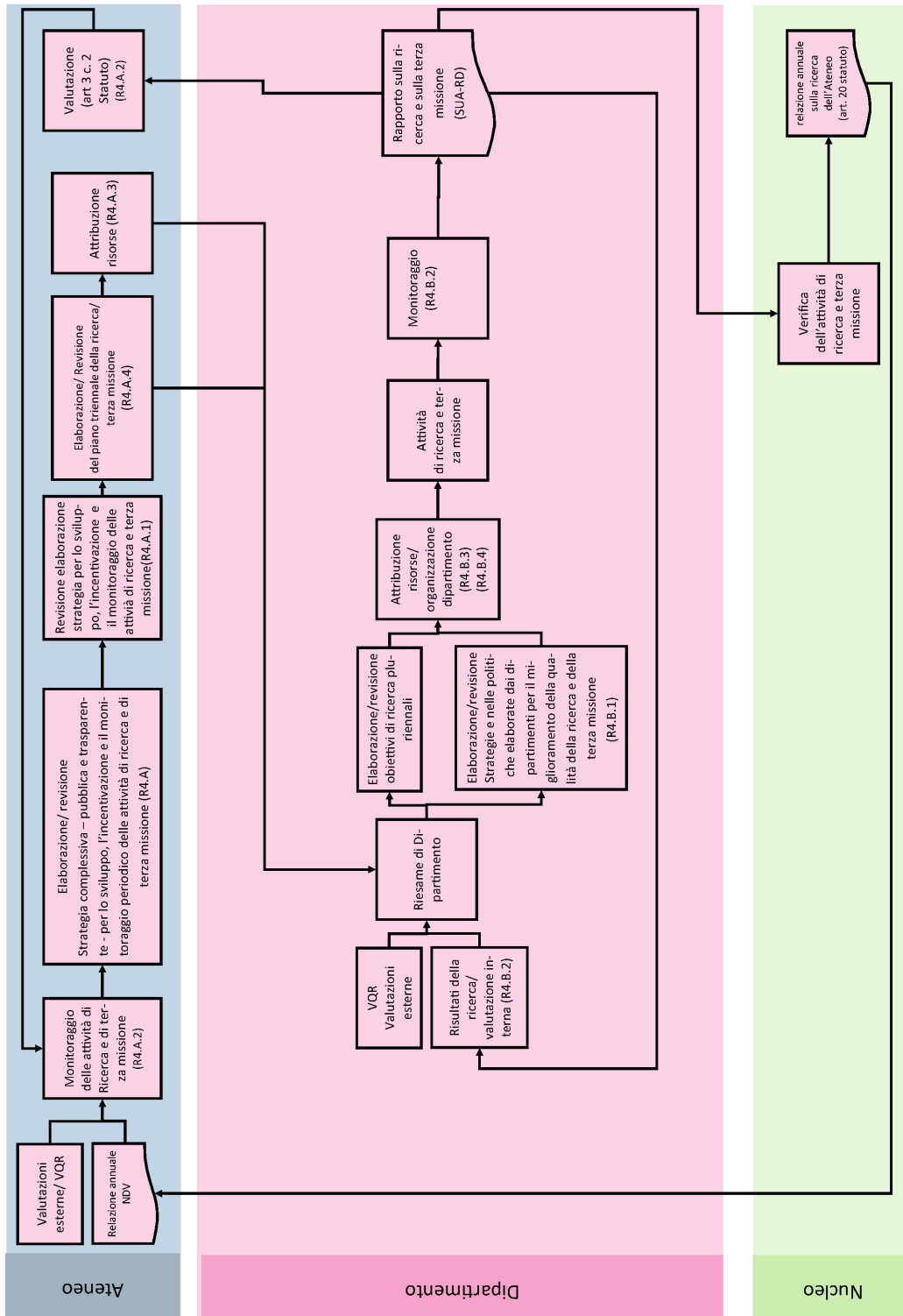


Figura 4 – Diagramma di flusso del Sistema di AQ di Ateneo per le attività di ricerca e terza missione.

## **APPENDICE**



Università degli Studi di Messina

Presidio ualità

# Mappa dei Processi Principali relativi alle attività Dipartimentali

---

Ver. 01\_rev0



## Sommario

|   |   |
|---|---|
| Processi relativi ai CdS .....                                | 4 |
| Progettazione nuovo CdS .....                                 | 4 |
| Origine degli elementi in ingresso .....                      | 4 |
| Elementi in ingresso .....                                    | 4 |
| Attività.....   | 4 |
| Elementi in uscita .....                                      | 4 |
| Destinatari degli elementi in uscita .....                    | 4 |
| Analisi CdS esistente.....                                    | 4 |
| Origine degli elementi in ingresso .....                      | 4 |
| Elementi in ingresso .....                                    | 5 |
| Attività.....   | 5 |
| Elementi in uscita .....                                      | 5 |
| Destinatari degli elementi in uscita .....                    | 5 |
| Processo di Riesame di Dipartimento .....                     | 6 |
| Origine degli elementi in ingresso .....                      | 6 |
| Elementi in ingresso .....                                    | 6 |
| Attività.....   | 6 |
| Elementi in uscita (didattica, ricerca e terza missione)..... | 6 |
| Destinatari degli elementi in uscita .....                    | 8 |

## Processi relativi ai CdS

### Progettazione nuovo CdS

#### Origine degli elementi in ingresso

- Organi di Governo
- Dipartimento, Sir, struttura didattica di riferimento
- Contesto interno ed esterno (studi e analisi del contesto)
- Contatti/incontri con le parti interessate
- MIUR/ANVUR

#### Elementi in ingresso

- Politica di Ateneo (complesso delle attività di governo e regolative dell'Ateneo - Piano strategico, programmazione triennale, piano integrato, altri documenti di Ateneo, ecc.)
- Esigenze del contesto, interno (Dipartimento, Sir, struttura didattica di riferimento) ed esterno (parti interessate)
- Riesame di Dipartimento
- Requisiti di accreditamento
- Riesami CdS esistenti (Schede SUA-CdS)

#### Attività

*Responsabile del processo: Direttore del Dipartimento*

*Attori: Giunta di Dipartimento, Consiglio di Dipartimento*

Progettazione del Corso, in base agli elementi in ingresso

#### Elementi in uscita

- Proposta motivata di attivazione nuovo CdS
- Contenuti scheda SUA-CdS

#### Destinatari degli elementi in uscita

- Commissione paritetica docenti-studenti (formulazione parere - L. 240/2010, articolo 2, comma 2, lettera g)
- Nucleo di Valutazione
- Prorettore Didattica
- Rettorato
- Dip. Amm.vo Servizi Did. e Alta Formaz. – U. OP. Redaz. e Mon. Off. F.

### Analisi CdS esistente

#### Origine degli elementi in ingresso

- Organi di Governo
- Dipartimento, Sir, struttura didattica di riferimento
- Commissione paritetica docenti-studenti
- Contesto interno ed esterno (studi e analisi del contesto)
- Contatti/incontri con le parti interessate
- Riesami CdS
- MIUR/ANVUR
- Sistema di monitoraggio (CdS Report; soddisfazione studenti e docenti, ecc.)

### Elementi in ingresso

- Politiche di Ateneo (complesso delle attività di governo e regolative dell'Ateneo - Piano strategico, programmazione triennale, piano integrato, altri documenti di Ateneo, ecc.)
- Esigenze del contesto, interno (Dipartimento, Sir, struttura didattica di riferimento) ed esterno (parti interessate)
- Relazione Commissione paritetica docenti-studenti
- Requisiti di accreditamento
- Risultati valutazione delle attività svolte

### Attività

*Responsabile del processo: Coordinatore CdS*

*Attori: Consiglio CdS (attività istruttoria: Coordinatore, Gruppo AQ, Gruppo di riesame)*

Analisi dell'andamento del CdS, in base agli elementi in ingresso, con approfondimento delle eventuali problematiche/criticità

### Elementi in uscita

- Proposte obiettivi di miglioramento/soluzione problemi e relative azioni (da realizzare nel ciclo successivo, in caso di riesame ciclico - Linee Guida AVA v. 10.08.2017, pp. 15 e 22)
- Eventuale proposta di revisione (modifica/soppressione) del CdS
- Scheda di monitoraggio annuale sul CdS (All. 6.1, Linee Guida AVA v. 10.08.2017)
- Rapporto di riesame ciclico (eventuale - All. 6.2, Linee Guida AVA v. 10.08.2017)
- Contenuti scheda SUA-CdS

### Destinatari degli elementi in uscita

- Personale docente e tecnico-amministrativo
- Consiglio di Dipartimento

## Processo di Riesame di Dipartimento

### Origine degli elementi in ingresso

- Organi di Governo
- Dipartimento (Ricerca e [terza missione](#))
- Consigli di CdS (Didattica)
- Le Sezioni (Ricerca)

### Elementi in ingresso

- Politiche di Ateneo (complesso delle attività di governo e regolative dell'Ateneo - Piano strategico, programmazione triennale, piano integrato, altri documenti di Ateneo, ecc.)
- Requisiti di accreditamento
- Esigenze del contesto esterno (parti interessate)
- Risultati valutazione delle attività e dei processi
- Stato delle azioni derivanti da precedenti riesami;
- Cambiamenti di fattori esterni e interni che sono rilevanti per i processi del Dipartimento;
- Dati monitoraggio risorse (umane, infrastrutturali, strumentali, economico-finanziarie, ecc.)
- Efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità
- Eventuali proposte di revisione (modifica/soppressione) di CdS

### Attività

*Responsabile del processo: Direttore del Dipartimento*

*Attori: Giunta di Dipartimento; Responsabile AQ di Dipartimento; Consiglio di Dipartimento (approvazione finale, comunicazione degli obiettivi).*

- Valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi stabiliti e dello stato di attuazione delle azioni pianificate
- Pianificazione strategica e operativa

### Elementi in uscita (didattica, ricerca e terza missione)

Decisioni e azioni relative a: opportunità di miglioramento; esigenza di modifica di attività e processi; risorse necessarie.

### *Didattica (elementi allineati con il requisito 3 AVA2)*

#### — *Orientamento e tutorato*

Definizione di azioni di un efficace orientamento agli studi, in ingresso, in itinere e in uscita, coerente con i profili culturali e professionali delineati.

Documenti di destinazione: SUA-CDS (quadro B5, in aggiunta a eventuali azioni stabilite da CdS)

#### — *Internazionalizzazione della didattica*

Definizione di iniziative per il potenziamento della mobilità degli studenti a sostegno di periodi di studio e tirocinio all'estero (anche collaterali al programma Erasmus).

Documenti di destinazione: SUA-CDS (quadro B5, in aggiunta a eventuali azioni stabilite da CdS)



- *Dotazione di personale docente e tecnico-amministrativo, strutture, servizi accessibili agli studenti adeguati alle esigenze didattiche dei CdS*
- Definizione di azioni per assicurare una dotazione di risorse umane adeguata al perseguimento degli obiettivi formativi prefissati:
  - realizzazione di iniziative volte alla qualificazione dei docenti, in termini di sviluppo scientifico e professionale, nonché di formazione e aggiornamento dei metodi didattici da essi utilizzati;
  - assicurazione della qualificazione del personale tecnico-amministrativo di supporto.
- Assicurazione della disponibilità delle infrastrutture necessarie a erogare servizi consoni e coerenti con gli obiettivi prefissati.
- Definizione ruolo/responsabilità/obiettivi delle risorse umane coinvolte nei processi pianificati per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

— *Interventi di revisione dei percorsi formativi*  
 proposte di revisione (modifica/soppressione) di CdS.

### **Ricerca e terza missione (elementi allineati con il requisito 4 AVA2)**

#### — *Definizione delle linee strategiche*

Documento strategico (emesso, confermato, revisionato) - programma complessivo e obiettivi specifici, definiti in base alle proprie potenzialità e al proprio progetto culturale. Gli obiettivi devono essere *“plausibili e coerenti con le politiche e le linee strategiche di Ateneo, compatibili con le proprie potenzialità e i propri obiettivi generali, e che tengono conto dei risultati della VQR, della Scheda SUA-RD e di eventuali altre iniziative di valutazione della ricerca e della terza missione attuate dall'Ateneo”*

Documenti di destinazione: SUA-RD (quadri A, B1, B2); documenti programmatici di Dipartimento

#### — *Valutazione dei risultati e interventi migliorativi*

Definizione azioni migliorative plausibili e realizzabili, con relativo sistema di monitoraggio della loro efficacia.

Documenti di destinazione: SUA-RD (quadri B3, D, E, F, G, H)

#### — *Definizione dei criteri di distribuzione delle risorse*

Definizione dei criteri e delle modalità di distribuzione interna delle risorse (economiche e di personale),

Definizione dei criteri di distribuzione di eventuali incentivi e premialità (coerenti con le linee strategiche dell'Ateneo, le indicazioni e le metodologie della VQR, della Scheda SUA-RD e di eventuali altre iniziative di valutazione della ricerca e della terza missione attuate dall'Ateneo).

Documenti di destinazione: SUA-RD (quadri A1 e B1); documento programmatico di Dipartimento

#### — *Dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla ricerca*

- Definizione di azioni per assicurare una dotazione, di risorse umane/servizi di supporto (fruibili da dottorandi e ricercatori), adeguata al perseguimento degli obiettivi di ricerca e terza missione prefissati.
- Assicurazione della disponibilità delle infrastrutture di sostegno alla ricerca e, se presente, al Dottorato di ricerca (biblioteche, laboratori, infrastrutture IT, ecc.).
- Definizione ruolo/responsabilità/obiettivi delle risorse umane coinvolte nei processi pianificati per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

### Destinatari degli elementi in uscita

- Personale docente e tecnico-amministrativo
- Coordinatori dei CdS (Elementi allineati con il requisito 3 AVA2)
- in caso di proposta di soppressione di CdS:
  - Commissione paritetica docenti-studenti (formulazione parere - L. 240/2010, articolo 2, comma 2, lettera g)
  - Nucleo di Valutazione
  - Prorettore Didattica
  - Rettorato
  - Dip. Amm.vo Servizi Did. e Alta Formaz. – U. OP. Redaz. e Mon. Off. F.
- Ateneo (esigenza di azioni a livello di Ateneo, da comunicare tempestivamente sottoforma di richiesta/suggerimento) nel caso in cui si evidenzino rischi o opportunità di miglioramento, per il conseguimento degli obiettivi prefissati, legati alle risorse (personale, strutture e servizi di supporto) disponibili nel Dipartimento.