Introduzione alla qualità. Qualità nell'Università: dai principi generali alle norme specifiche

Dai principi di gestione per la qualità al Sistema di Assicurazione della Qualità di UniTS

Barbara Campisi
Presidente del Presidio della Qualità di Ateneo

OBIETTIVI

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

❖ **RAGIONI E FINALITÀ DEL CORSO**

Presentare i **principi della gestione della qualità** attraverso una panoramica delle **norme specifiche adottate dal Sistema Universitario**, con un accenno alla **struttura del Sistema di Assicurazione della Qualità (SAQ) di UniTS**.

❖ **PERCHÉ**

Per contribuire alla **diffusione della cultura della qualità** (anche in vista della **visita di accreditamento periodico dell'Ateneo 26-29 novembre 2018**) attraverso **spunti di riflessione** e **riferimenti normativi e documentali**.

❖ **OBIETTIVO PIÙ GENERALE**

Accrescere la consapevolezza che **l'Assicurazione della Qualità non è una sovrastruttura o un binario parallelo**, su cui si muovono, per loro "natura" (o meglio, per loro mission), alcuni uffici o alcuni organi dell'Ateneo, ma **è innanzitutto un modo di lavorare** che, inevitabilmente, ha delle regole, ma ha anche un **obiettivo** sfidante: non la perfezione (non è di questo mondo), ma il **miglioramento (continuo)**.

ARGOMENTI TRATTATI

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

❖ **DA DOVE COMINCIAMO**

Da un po' di storia: capire da dove siamo partiti per comprendere dove siamo arrivati e perché.

- «**Approccio alla qualità nel sistema universitario: evoluzione della normativa dalla fine degli anni '90 all'introduzione del sistema AVA**» (4/5/2018)
  1. Le principali tappe dell'autonomia
  2. La realizzazione del trinomio «autonomia, responsabilità e valutazione»: focus sulle riforme degli ordinamenti didattici e sul sistema dei requisiti
  3. Oltre l'adempimento: le sperimentazioni nell'introduzione di modelli di qualità negli atenei
  4. Il sistema integrato AVA e la sua evoluzione AVA 2.0

❖ **DOVE VOGLIAMO ARRIVARE**

Alla parte concreta: quali sono le logiche e le regole quali sono i ferri del mestiere come UniTS si è attrezzata per lavorare secondo queste regole

- «**Principi di gestione della qualità (processi, documentazione, miglioramento, orientamento al cliente, autovalutazione, …) e principali definizioni**»
- «**Il modello di assicurazione della qualità proposto da ANVUR e il Sistema di Assicurazione della Qualità di UniTS: i principali attori e gli strumenti operativi (in-formazione, linee guida, indicatori,…)**» (11/5/2018)

PROGRAMMA II MODULO - 1

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

"DAI PRINCIPI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ AL SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DI UNITS"

1. IL CONCETTO DELLA QUALITÀ E LA SUA EVOLUZIONE (DEFINIZIONI)
2. I PRINCIPI PER LA GESTIONE DELLA QUALITÀ
3. IL SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DI UNITS: PRINCIPALI ATTORI, ATTIVITÀ E STRUMENTI OPERATIVI (IN-FORMAZIONE, LINEE GUIDA, INDICATORI,…)

LE DEFINIZIONI DI QUALITÀ

- È appurato: una definizione globale, universale di qualità non esiste.
- Diversi significati sono di fatto appropriati in ambiti e circostanze diversi.
- È pertanto sempre opportuno, per un'organizzazione (impresa o istituzione), comunicare quali significati vengono o debbono essere attribuiti al termine "qualità".

1. Il concetto della Qualità e la sua evoluzione

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

LINGUAGGIO COMUNE

1. QUALSIASI **CARATTERISTICA, PROPRIETÀ O CONDIZIONE** DI UNA PERSONA O DI UNA COSA CHE SERVA A DETERMINARNE LA NATURA E A DISTINGUERLA DALLE ALTRE:

Qualità positiva, negativa; qualità fisica, morale; le qualità chimiche della materia; una persona con molte buone qualità; merce di prima, di seconda qualità; un prodotto di buona, di cattiva qualità.

2. **CARATTERISTICA O PROPRIETÀ POSITIVA**:

una persona piena di qualità, di pregi, di doti

3. **SPECIE, VARIETÀ** (DETTO DI COSA):

mele di qualità diverse; fiori di tutte le qualità

4. (FILOS.) PROPRIETÀ DI GIUDIZIO DI ESSERE AFFERMATIVO O NEGATIVO

AMBITO PIÙ "TECNICO"

5. **INSIEME DELLE CARATTERISTICHE** CHE RENDONO UN PRODOTTO O UN SERVIZIO **CONFORME A DETERMINATI REQUISITI**

MULTIDIMENSIONALITÀ

certificato, garanzia di qualità

CONFORMITÀ

http://www.garzantilinguistica.it/ricerca/q=qualità

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

LE DEFINIZIONI IN AMBITO "INDUSTRIALE"

CONFORMITÀ ALLE SPECIFICHE

La qualità viene vista soprattutto come un insieme di caratteristiche che devono soddisfare determinati obiettivi prestabiliti.

PUNTO DI VISTA DEL PRODUTTORE "QUALITÀ SEMPRE MISURABILE"

CONFORMITÀ NEL TEMPO DI UTILIZZO

AFFIDABILITÀ

ADEGUATEZZA ALL'USO

La qualità viene vista soprattutto come "valore".

PUNTO DI VISTA DELL'UTILIZZATORE ⇨ **FEED-BACK**

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

LE DEFINIZIONI DI QUALITÀ CHE RENDONO DINAMICHE LE ORGANIZZAZIONI

Verso **i primi anni '80** si affermano nuovi concetti e principi dando origine alla definizione e sviluppo di nuovi significati che si proiettano verso l'ambiente ESTERNO.

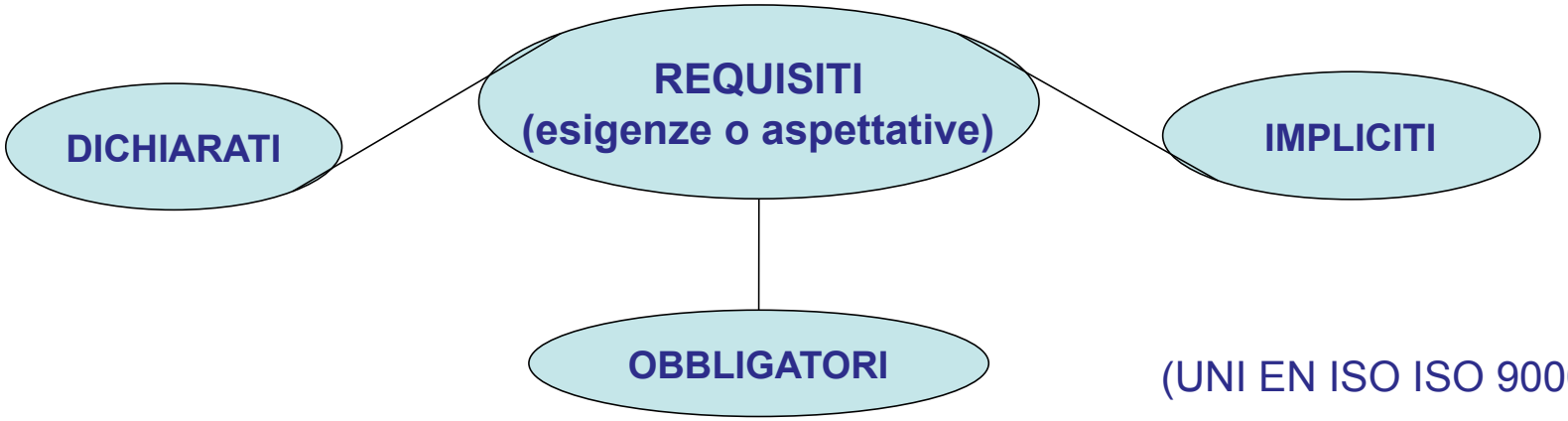
Soddisfazione del cliente

Eccellenza dell'organizzazione

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

LA DEFINIZIONE DI QUALITÀ PIÙ DIFFUSA

"Il grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche di un oggetto soddisfa i requisiti"



(UNI EN ISO ISO 9000:2015)

Il Monitoraggio della soddisfazione del cliente è dal 2000 uno dei requisiti della norma ISO 9001

MODELLO DI KANO PER L'ANALISI DEI REQUISITI

- Per poter determinare "COSA DELIZIA" i clienti e quali sono invece i BISOGNI "ESSENZIALI"

PERCHÈ

- SODDISFARE REQUISITI "DI BASE" consente di ENTRARE nel mercato.
- SODDISFARE REQUISITI "PRESTAZIONALI" consente di RIMANERE COMPETITIVI sul mercato.
- SODDISFARE REQUISITI "CHE DELIZIANO" consente di eccellere sul mercato - "be world class" !!!

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

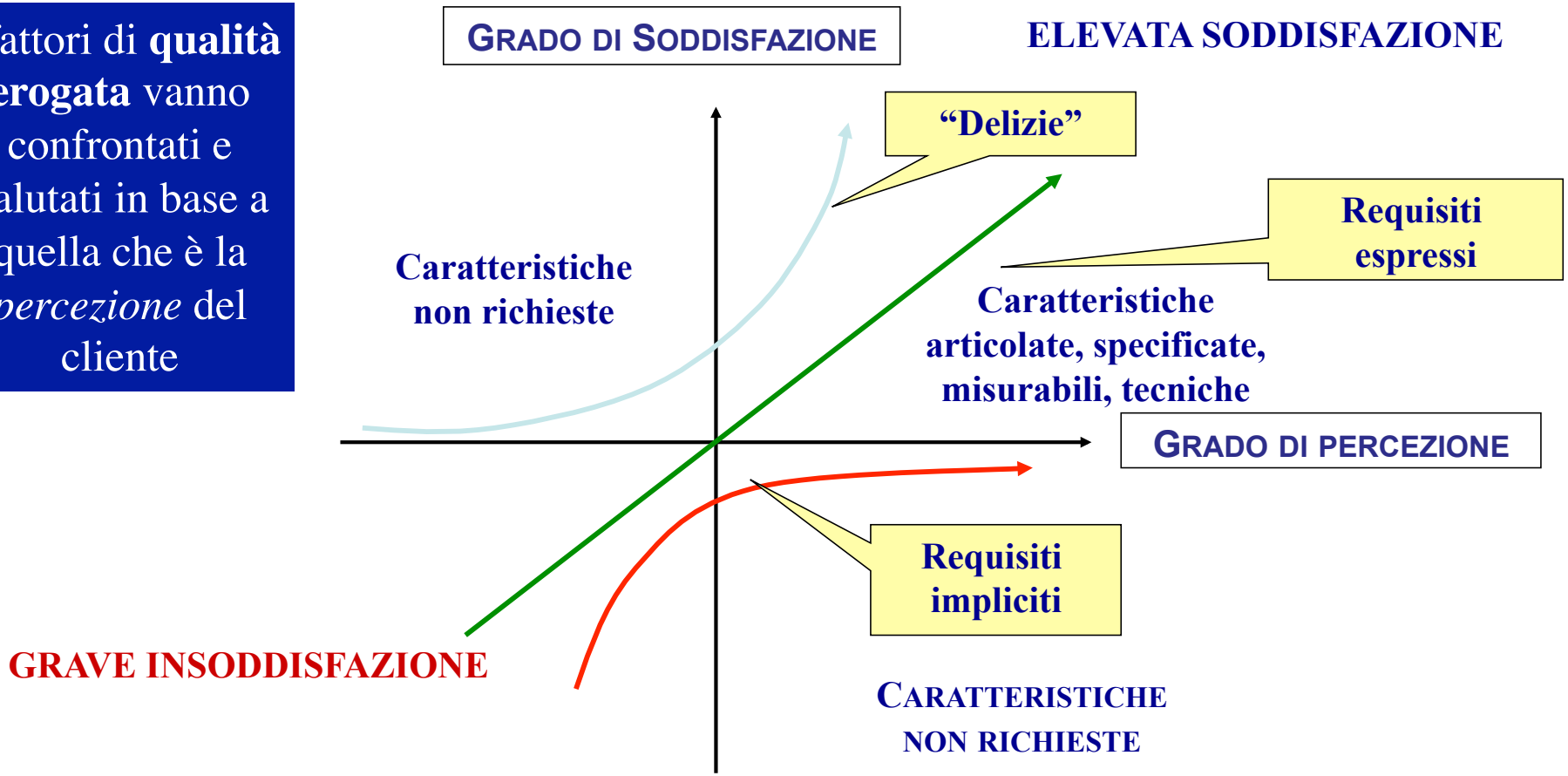
MODELLO DI KANO E LE 6 CATEGORIE DI REQUISITI

CATEGORIA (livello di percezione)	IMPATTO quando l'attributo è presente	IMPATTO quando l'attributo è assente
REQUISITI PRESTAZIONALI	SODDISFAZIONE	INSODDISFAZIONE
REQUISITI DI BASE	NEUTRALE	INSODDISFAZIONE
LE "DELIZIE"	SODDISFAZIONE	NEUTRALE
I "NON IMPORTANTI"	NEUTRALE	NEUTRALE
GLI "INDESIDERATI"	INSODDISFAZIONE	SODDISFAZIONE

1. Il concetto della Qualità e la sua evoluzione

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

I fattori di **qualità erogata** vanno confrontati e valutati in base a quella che è la *percezione* del cliente



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

ATTENZIONE: LE ASPETTATIVE/ESIGENZE VARIANO NEL TEMPO

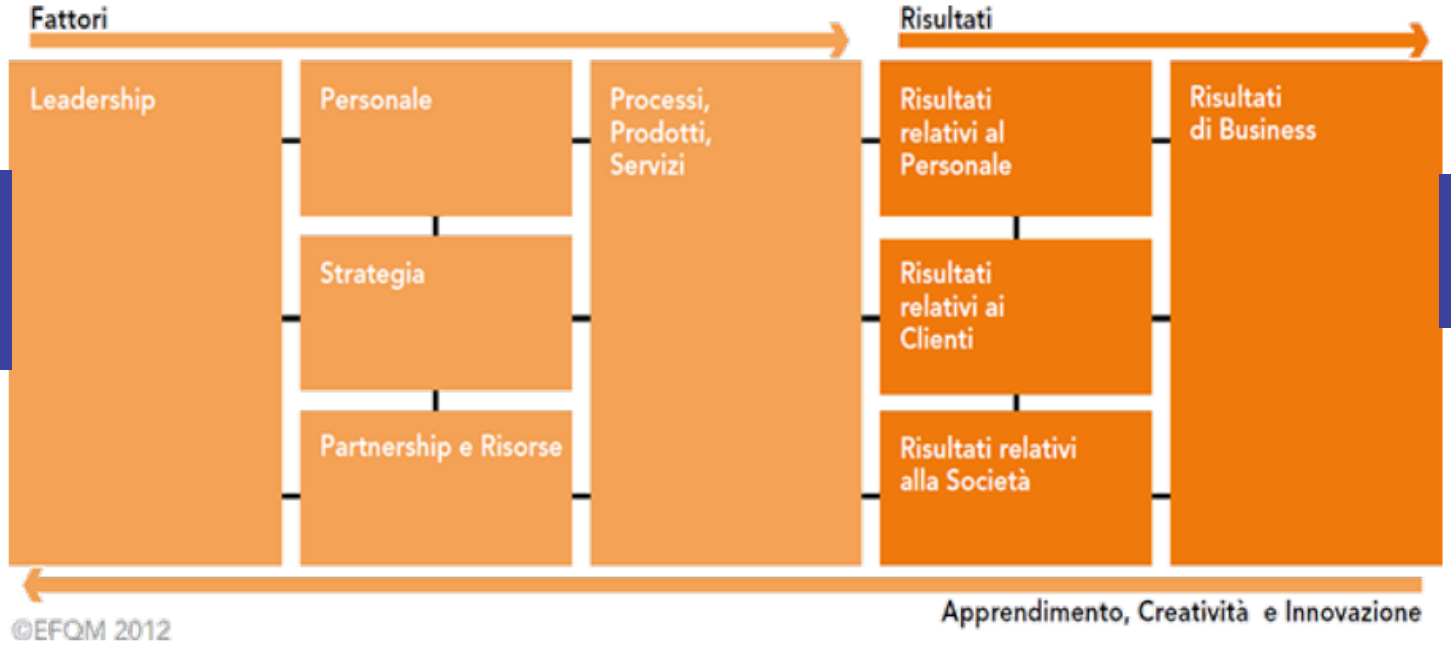
- Cosa deliziava i clienti in passato, rappresenta oggi quelli che sono i requisiti prestazionali richiesti.
- Gli attuali requisiti prestazionali saranno considerati domani I requisiti di base.

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

L'ECCELLENZA IN EUROPA: IL MODELLO EFQM

Le organizzazioni eccellenti raggiungono e mantengono **eccezionali livelli di prestazione**, tali da **soddisfare e superare** le aspettative di tutti i loro *stakeholder*.

"ciò che l'organizza-zione fa e come lo fa"

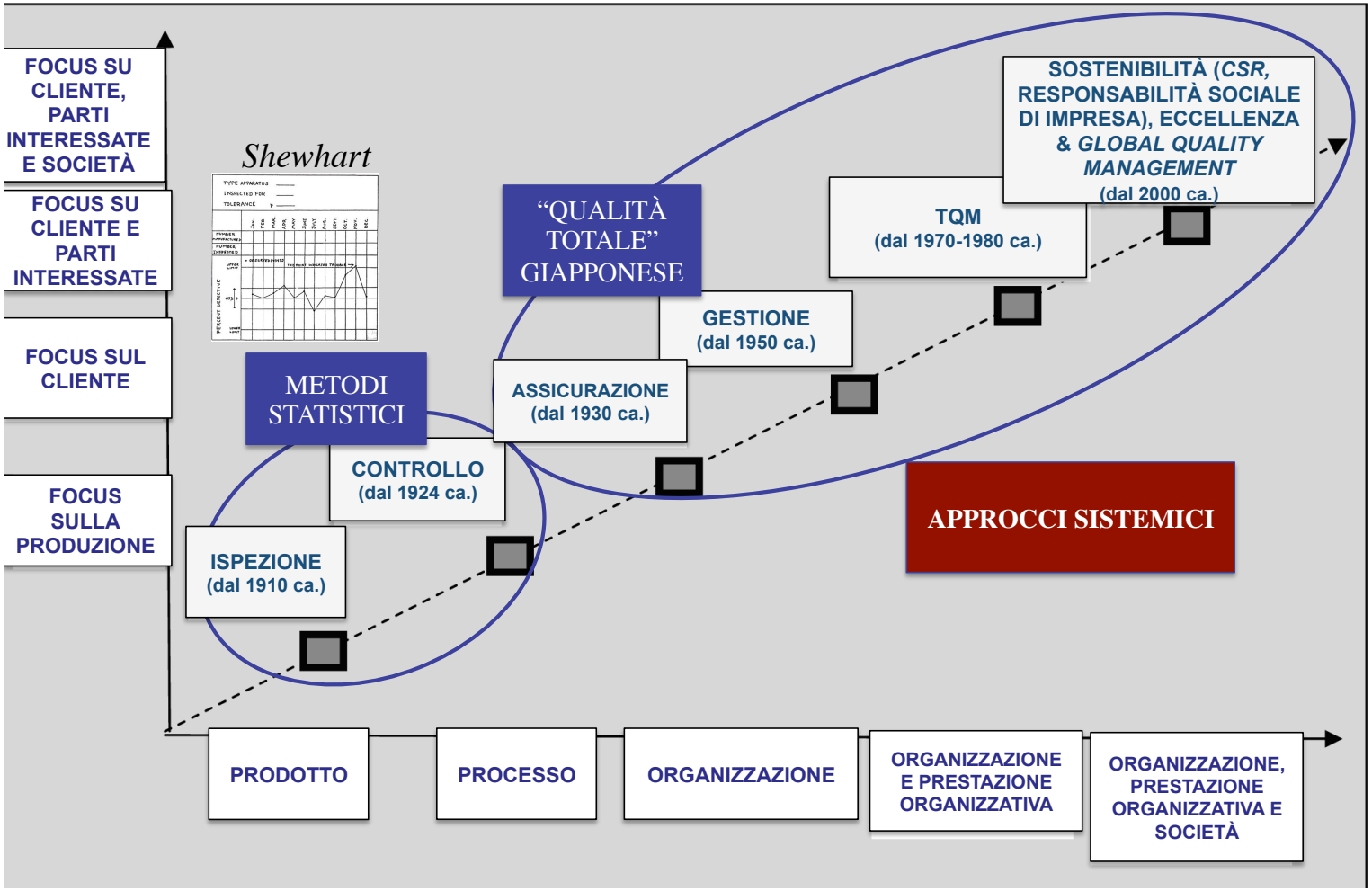


"ciò che l'organizzazione raggiunge"

http://efqmitalia.it/model-criteria.html

1. Il concetto della Qualità e la sua evoluzione

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE



PRINCIPALI APPROCCI PER LA GESTIONE DELLA QUALITÀ

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

DEFINIZIONI DI QUALITÀ NEL SISTEMA AVA 2.0

QUALITÀ: il **grado con cui gli Atenei realizzano i propri obiettivi didattici, scientifici e di terza missione**; creare, quindi, una vasta base di conoscenze avanzate, partecipare ed essere di stimolo alla ricerca e all'innovazione, preparare gli studenti a una cittadinanza attiva e al loro futuro ruolo nella società, accompagnare il loro percorso culturale in armonia con le loro motivazioni, aspettative e prospettive personali.

ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ (AQ): insieme dei **processi interni relativi alla progettazione, gestione e autovalutazione delle attività formative e scientifiche**, comprensive di forme di verifica interna ed esterna, **che mirano al miglioramento della qualità** dell'istruzione superiore nel rispetto della responsabilità degli Atenei verso la società.

ACCREDITAMENTO: riconoscimento attribuito a un'Istituzione accademica (e ai suoi CdS) del possesso e della permanenza dei requisiti che la rendono adatta all'erogazione dei CdS e la autorizzano al rilascio dei relativi titoli di studio. L'Accreditamento **è concesso dal MIUR su proposta dell'ANVUR**.

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

STANDARD E LINEE GUIDA PER L'ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ NELLO SPAZIO EUROPEO DELL'ISTRUZIONE SUPERIORE (EHEA)

Gli **ESG 2015** rappresentano il **modello di riferimento** per i sistemi di assicurazione interna ed esterna della qualità dell'istruzione superiore in ambito europeo (quindi anche il Sistema AVA).

"**Gli ESG sono focalizzati sull'assicurazione della qualità dell'apprendimento e dell'insegnamento nell'istruzione superiore, inclusi i contesti di apprendimento e gli opportuni collegamenti con la ricerca e l'innovazione.** Inoltre, le Istituzioni hanno politiche e processi atti a garantire ed a migliorare la qualità delle altre attività di loro competenza, quali ricerca e *governance*."

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

LE DEFINIZIONI NELL'AMBITO ISTRUZIONE SUPERIORE EHEA

Anche per gli ESG 2015, "il concetto di *qualità* non è facilmente definibile", essendo "sostanzialmente il **prodotto dell'interazione tra i docenti, gli studenti ed il contesto di apprendimento dell'Istituzione**".

"In pratica, **l'assicurazione della qualità** garantisce un contesto di apprendimento nel quale il contenuto dei corsi di studio, le opportunità di apprendimento e le strutture didattiche **siano adatte allo scopo** (*fit for purpose).*"

Mediante le attività di assicurazione della qualità diviene in sostanza possibile perseguire due obiettivi inscindibili:

1) RESPONSABILITÀ VERSO L'ESTERNO (*accountability)*,

2) e MIGLIORAMENTO DELLE ATTIVITÀ (*enhancement)*.

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

QUATTRO PRINCIPI DI AQ NELL'EHEA

- Le Istituzioni di istruzione superiore hanno la **responsabilità primaria della qualità dei servizi didattici** offerti **e della sua assicurazione**.
- L'AQ tiene conto della **diversità** dei sistemi di istruzione superiore, delle Istituzioni, dei corsi di studio e degli studenti.
- L'AQ promuove lo sviluppo di **una cultura della qualità**.
- L'AQ tiene conto delle **esigenze** e delle **aspettative** degli studenti, di tutti gli altri portatori di interesse e della società in generale.

PROGRAMMA II MODULO - 2

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

"DAI PRINCIPI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ AL SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DI UNITS"

1. IL CONCETTO DELLA QUALITÀ E LA SUA EVOLUZIONE (DEFINIZIONI)
2. **I PRINCIPI PER LA GESTIONE DELLA QUALITÀ**
3. IL SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DI UNITS: PRINCIPALI ATTORI, ATTIVITÀ E STRUMENTI OPERATIVI (IN-FORMAZIONE, LINEE GUIDA, INDICATORI,…)

I 7 PRINCIPI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ FONDAMENTO DELLA NUOVA SERIE ISO 9000:2015

- Un insieme di norme, regole e valori che possono venire adottati come base per una **buona gestione della qualità**;
- utili pertanto **per orientare il miglioramento** delle prestazioni di un'organizzazione.
- Tali principi vengono definiti e aggiornati dagli esperti internazionali del Comitato Tecnico ISO/TC 176, responsabile dello sviluppo delle norme ISO per la gestione della qualità.

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

I 7 Principi di Gestione per la Qualità fondamento della nuova serie ISO 9000:2015*

- Il Focus sul Cliente
- La *Leadership*
- L'Impegno delle Persone
- L'Approccio per Processi
- Il Miglioramento
- Il Processo decisionale basato sui dati di fatto
- La Gestione delle Relazioni

- L'ELENCO NON RIFLETTE UN ORDINE DI PRIORITÀ
- L'IMPORTANZA RELATIVA DI CIASCUN PRINCIPIO PUÒ VARIARE DA ORGANIZZAZIONE A ORGANIZZAZIONE E NEL TEMPO.

* Fondamento per la ISO 9001:2015 e la ISO 9004:2018

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

1. L'ORIENTAMENTO AL CLIENTE

L'obiettivo principale della gestione della qualità è quello di soddisfare i requisiti (le esigenze) dei clienti e di impegnarsi a superare le loro aspettative.

Comprendere le esigenze attuali e future dei clienti e delle altre parti interessate contribuisce al successo duraturo dell'organizzazione.

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

1. L'ORIENTAMENTO AL CLIENTE

Le azioni possibili:

- Capire le esigenze e le aspettative attuali e future dei clienti.
- Collegare gli obiettivi dell'organizzazione alle esigenze e alle aspettative dei clienti.
- Comunicare le esigenze dei clienti e le aspettative a tutta l'organizzazione.
- Pianificare, progettare, sviluppare, produrre, fornire e supportare prodotti e servizi per soddisfare le esigenze e le aspettative dei clienti.
- Misurare e monitorare la soddisfazione dei clienti e adottare azioni appropriate.
- Determinare e intraprendere azioni sulle esigenze e le aspettative delle parti interessate che possono influenzare la soddisfazione del cliente.
- Gestire attivamente le relazioni con i clienti per raggiungere un successo duraturo.

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

2. LA *LEADERSHIP*

I leader di tutti i livelli stabiliscono unità di intenti e direzione e creano condizioni in modo che le persone siano impegnate nel raggiungimento degli obiettivi di qualità dell'organizzazione.

LA RAGIONE DI ESISTERE DELL'ORGANIZZAZIONE — **MISSIONE** — Oltre i 5 anni

COMPORTAMENTI ORGANIZZATIVI — **PRINCIPI GUIDA VALORI**

IL MEZZO TRAMITE CUI OTTENERE L'OBIETTIVO DI MISSION — **VISIONE** — 3-5 anni

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

2. LA *LEADERSHIP*

Le azioni possibili:

- Comunicare la missione, la visione, la strategia, le politiche e i processi dell'organizzazione in tutta l'organizzazione.
- Creare e sostenere valori condivisi, equità e modelli etici per il comportamento a tutti i livelli dell'organizzazione.
- Stabilire una cultura di fiducia e integrità.
- Incoraggiare un impegno alla qualità a livello di tutta l'organizzazione.
- Assicurarsi che i leader di tutti i livelli siano esempi positivi per le persone dell'organizzazione.
- Fornire alle persone le risorse richieste, formazione e autorità per agire con responsabilità.
- Ispirare, incoraggiare e riconoscere il contributo delle persone.

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

3. L'IMPEGNO DELLE PERSONE

Persone competenti, autorizzate e coinvolte a tutti i livelli dell'organizzazione sono essenziali per migliorare la propria capacità di creare e fornire valore.

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

3. L'IMPEGNO DELLE PERSONE

Le azioni possibili:

- Comunicare con le persone per promuovere la comprensione dell'importanza del loro contributo individuale.
- Promuovere la collaborazione ovunque all'interno dell'organizzazione.
- Facilitare la discussione aperta e la condivisione di conoscenza ed esperienza.
- Responsabilizzare le persone a determinare i vincoli per le prestazioni e prendere iniziative senza timore.
- Riconoscere alle persone il loro contributo, l'apprendimento e il miglioramento.
- Abilitare l'autovalutazione delle prestazioni rispetto agli obiettivi personali.
- Condurre sondaggi per valutare la soddisfazione delle persone, comunicare i risultati e prendere le azioni appropriate.

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

4. L'APPROCCIO PER PROCESSI

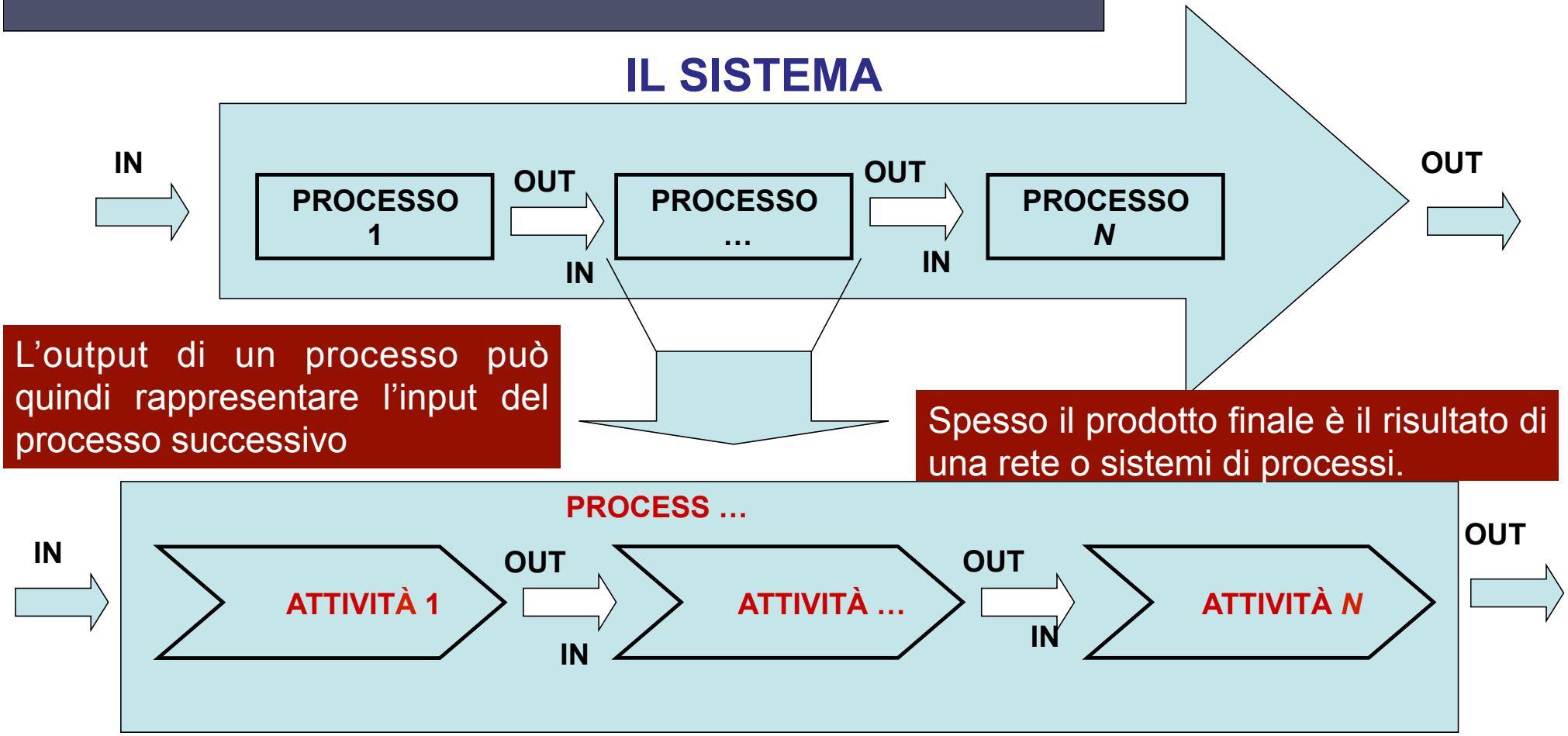
Risultati coerenti e prevedibili sono raggiunti in modo più efficace ed efficiente quando le attività sono comprese e gestite come processi interrelati che funzionano come un sistema coerente.

"Insieme di attività che trasforma input in output"

UNI EN ISO 9000:2000

2. I Principi per la Gestione della Qualità

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

4. L'APPROCCIO PER PROCESSI

Le azioni possibili:

- Definire gli obiettivi del sistema e i processi necessari per raggiungerli.
- Stabilire autorità, responsabilità e responsabilità per la gestione dei processi.
- Comprendere le capacità dell'organizzazione, determinando i vincoli prima dell'azione.
- Determinare le interdipendenze tra i vari processi e analizzare l'effetto sul sistema nel suo complesso delle modifiche ai singoli processi.
- Gestire i processi e le loro interrelazioni come un sistema per raggiungere gli obiettivi di qualità dell'organizzazione in modo efficace ed efficiente.
- Assicurarsi che le informazioni necessarie siano disponibili per operare e migliorare i processi e monitorare, analizzare e valutare le prestazioni del sistema complessivo.
- Gestire i rischi che possono influenzare gli output dei processi e in generale risultati del sistema di gestione della qualità.

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

5. IL MIGLIORAMENTO

Le organizzazioni di successo hanno un focus continuo sul miglioramento.

Il miglioramento è essenziale per mantenere i livelli di prestazione raggiunti, per reagire a cambiamenti nelle condizioni al proprio interno e all'esterno e per creare nuove opportunità.

Il **miglioramento non deve rappresentare** il perseguimento dell'"eccellenza", ma la **capacità di adeguarsi ai fisiologici cambiamenti del contesto interno ed esterno.**

QUALITÀ POSITIVA: miglioramento continuo = ricerca continua della soddisfazione del cliente

QUALITÀ NEGATIVA: miglioramento continuo = tendere alla difettosità zero

IL MIGLIORAMENTO REATTIVO

- Il problema è dato dalla presenza di difettosità, non conformità, errori, ritardi, sprechi, ecc.) da ridurre o eliminare attraverso la prevenzione del loro ripetersi.
- Approcci strutturati (PDCA) per attuare processi di miglioramento reattivo.

IL MIGLIORAMENTO PROATTIVO

- Il problema è dato dalla volontà di sostituire un processo esistente o creare ex-novo un processo per realizzare una nuova opportunità.

- Lo scopo è più grande, ma meno strutturato rispetto al controllo e al processo di miglioramento reattivo.

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

5. IL MIGLIORAMENTO

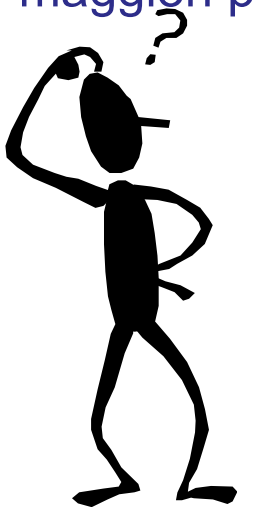
Le azioni possibili:

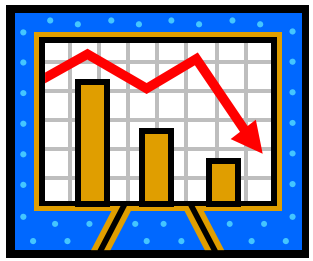
- Promuovere la definizione di obiettivi di miglioramento a tutti i livelli dell'organizzazione.
- Formare e addestrare le persone a tutti i livelli su come applicare gli strumenti e le metodologie di base per raggiungere obiettivi di miglioramento.
- Assicurarsi che le persone siano competenti per promuovere e completare con successo i progetti di miglioramento.
- Sviluppare e definire i processi per implementare progetti di miglioramento in tutta l'organizzazione.
- Monitorare, riesaminare e verificare la pianificazione, l'implementazione, il completamento e i risultati dei progetti di miglioramento.
- Integrare considerazioni di miglioramento nello sviluppo di prodotti nuovi o modificati, servizi e processi.
- Riconoscere il miglioramento.

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

6. IL PROCESSO DECISIONALE BASATO SUI DATI DI FATTO

Le decisioni basate sull'analisi e sulla valutazione di dati e informazioni hanno maggiori probabilità di produrre risultati desiderati.





6. IL PROCESSO DECISIONALE BASATO SUI DATI DI FATTO

Le azioni possibili:

- Determinare, misurare e monitorare indicatori chiave (KPI) per dimostrare le prestazioni dell'organizzazione.
- Rendere disponibili tutti i dati necessari alle persone interessate.
- Garantire che i dati e le informazioni sono sufficientemente accurati, affidabili e sicuri.
- Analizzare e valutare i dati e informazioni utilizzando metodi appropriati.
- Assicurarsi che le persone siano competenti per analizzare e valutare i dati come necessario.
- Prendere decisioni e intraprendere azioni basate su evidenze (dati oggettivi), bilanciate dall'esperienza e dall'intuizione.

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

7. LA GESTIONE DELLE RELAZIONI

Per un successo duraturo, le organizzazioni devono gestire i loro rapporti con le parti interessate, come i fornitori.

Le parti interessate influenzano le prestazioni di un'organizzazione, pertanto il **successo duraturo è più probabile che sia raggiunto quando un'organizzazione gestisce i rapporti con le parti interessate e ottimizza il loro impatto sulle sue prestazioni.**

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

7. LA GESTIONE DELLE RELAZIONI

Le azioni possibili:

- Individuare le parti interessate rilevanti (come fornitori, partner, clienti, investitori, dipendenti e la società nel suo insieme) e il loro rapporto con l'organizzazione.
- Determinare e stabilire le priorità per i rapporti con le parti interessate che devono essere gestiti.
- Stabilire relazioni che bilanciano i guadagni a breve termini con considerazioni a lungo termine.
- Condivisione di informazioni, competenze e risorse con le parti interessate rilevanti.
- Misurare le prestazioni e fornire *feedback* alle parti interessate, a seconda dei casi, per migliorare le iniziative di miglioramento.
- Stabilire attività per il miglioramento in collaborazione con fornitori, partner e altri interessati partiti.
- Incoraggiare e riconoscere i miglioramenti e risultati ottenuti da fornitori e partner.

2. I Principi per la Gestione della Qualità

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

LA STRUTTURA DELLA ISO 9001:2015 – NORMA VOLONTARIA PER LA CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

PROGRAMMA II MODULO - 3

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

"DAI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ AL SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DI UNITS"

1. IL CONCETTO DELLA QUALITÀ E LA SUA EVOLUZIONE (DEFINIZIONI)
2. I PRINCIPI PER LA GESTIONE DELLA QUALITÀ
3. **IL SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DI UNITS: PRINCIPALI ATTORI, ATTIVITÀ E STRUMENTI OPERATIVI (IN-FORMAZIONE, LINEE GUIDA, INDICATORI,…)**

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

IL PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI UNITS

Presidente - Campisi Barbara

SSH	Martinelli Riccardo Venier Francesco
PE	Adami Gianpiero Longo Renata
LS	Di Blas Lisa Torelli Lucio

UNITÀ DI STAFF
"QUALITÀ, STATISTICA E VALUTAZIONE"

- NOMINA RETTORALE
  D.R. 1283 dd 27/11/2013
  D.R. 487 dd 2/8/ 2016 (integrazione)
- CON COMPETENZE SPECIFICHE in materia di qualità ed ESPERIENZE nella gestione della didattica e della ricerca
- RAPPRESENTATIVO DELLE MACROAREE ERC (*EU Research Council*):
  - Scienze umanistiche e sociali (SSH)
  - Scienze fisiche e ingegneria (PE)
  - Scienze della vita (LS)

3. Il Sistema di Assicurazione Qualità di UniTS

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

MANDATO RETTORALE DEL PQ DI UNITS

D.R. 1283 27/11/2013

SISTEMA di ASSICURAZIONE QUALITÀ (SAQ)

per la DIDATTICA e la RICERCA, coerente con le linee guida ANVUR

LINEE GUIDA

- per l'avvio e il funzionamento del sistema (interazione e comunicazione dei diversi attori);
- per la creazione della struttura periferica del SAQ, a livello di dipartimento e di singolo CdS (competenze e interazioni);
- per il miglioramento del collegamento e dell'integrazione tra servizi di Ateneo e dipartimenti.

MODELLI DOCUMENTALI

per agevolare la diffusione a tutti i livelli di una metodologia di lavoro uniforme ed efficace.

INDICATORI OMOGENEI

a livello nazionale e, laddove possibile, internazionale per le valutazioni e le analisi periodiche.

INIZIATIVE DI COMUNICAZIONE, FORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

rivolte a tutte le componenti dell'Ateneo coinvolte nel SAQ,
per diffondere un **approccio orientato al miglioramento continuo**.

UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI TRIESTE

POLITICA PER LA QUALITÀ E LINEE GUIDA SAQ

UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI TRIESTE
POLITICA PER LA QUALITÀ

SA 23 giugno 2014
CdA 27 giugno 2016

GLI IMPEGNI

UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI TRIESTE

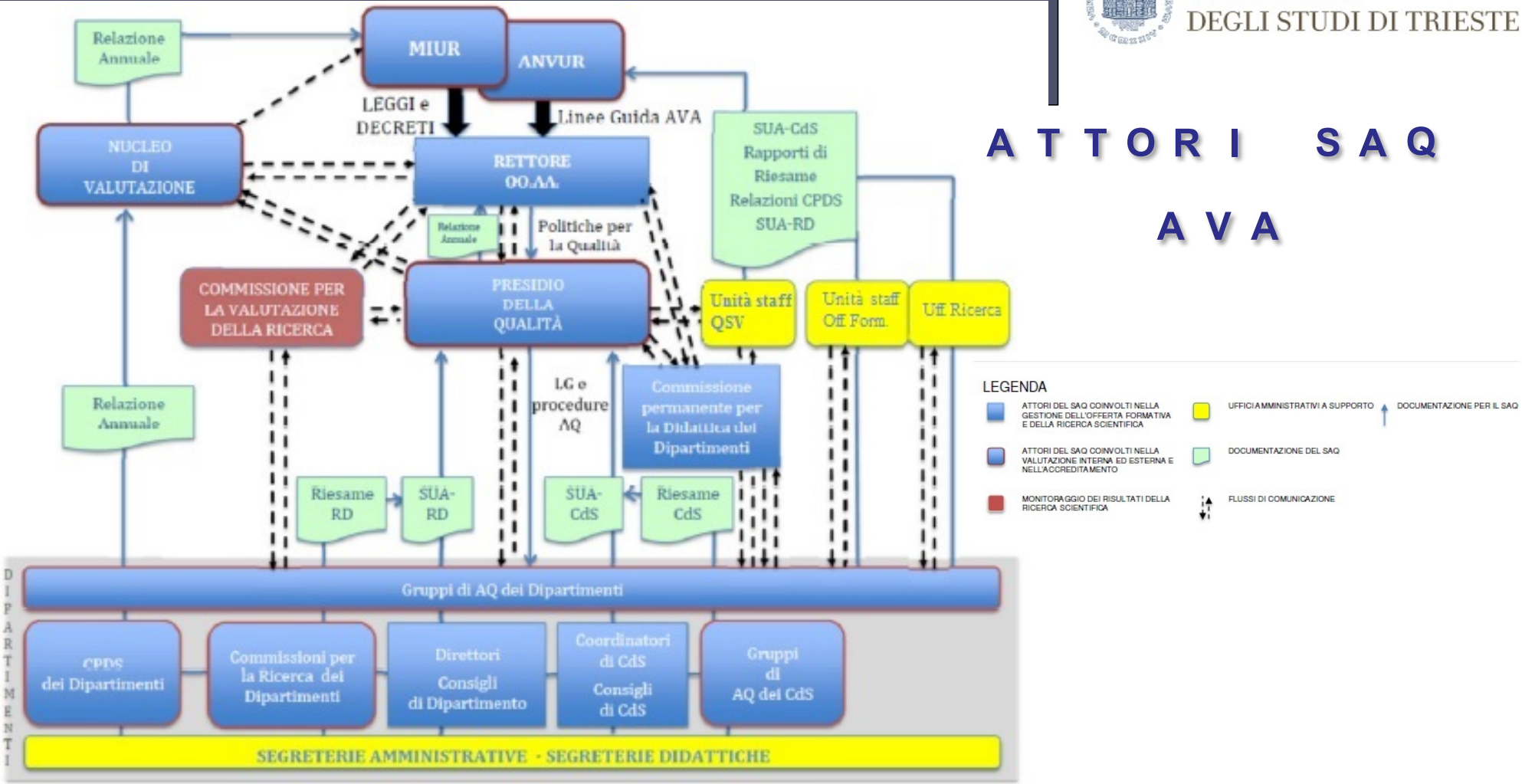
LINEE GUIDA
PER LA DEFINIZIONE E L'ATTUAZIONE DEL SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DI ATENEO

SA 18 novembre 2014
CdA 28 novembre 2014

UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI TRIESTE

A T T O R I S A Q

A V A



3. Il Sistema di Assicurazione Qualità di UniTS

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

ESEMPI DI “MODELLI DOCUMENTALI” DI SUPPORTO PER L’AQ …

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

Relazione Annuale della Commissione Paritetica Docenti Studenti (RA_CPDS) 2016

DIPARTIMENTO DI

CPDS

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

LINEE GUIDA PER LA CONSULTAZIONE DELLE ORGANIZZAZIONI RAPPRESENTATIVE DELLA PRODUZIONE E DELLE PROFESSIONI

SUA-CdS Sezione QUALITÀ
Sezione A “Obiettivi della Formazione”
Quadro A1

CDS

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

Questionario per la rilevazione delle opinioni degli studenti sull’esperienza complessiva dell’anno accademico appena concluso

STUDENTI

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

PRESIDIO DELLA QUALITÀ

Linee Guida per la compilazione del SYLLABUS

DOCENTI

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

… E DI DOCUMENTAZIONE DELLE ATTIVITÀ DEL PQ PER L'AQ

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

RELAZIONE DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ SUL PROCESSO DI RILEVAZIONE DELLE OPINIONI SULLA QUALITÀ DELLA DIDATTICA E DEI SERVIZI DI SUPPORTO

a.a.2014/15

SA 17 febbraio 2016
CdA 26 febbraio 2016

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

PRESIDIO DELLA QUALITÀ

RELAZIONE SULLO STATO DI ATTUAZIONE DEL SISTEMA DI AQ E SULLA SOSTENIBILITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

(aprile 2015 – maggio 2016)

SA 21 settembre 2016
CdA 30 settembre 2016

http://web.units.it/presidio-qualita

3. Il Sistema di Assicurazione Qualità di UniTS

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

INDICATORI OMOGENEI PER I CDS … E NON SOLO

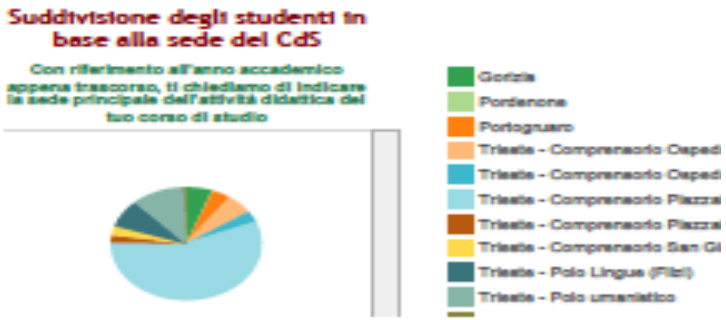
Osservatorio STUDENTI DIDATTICA

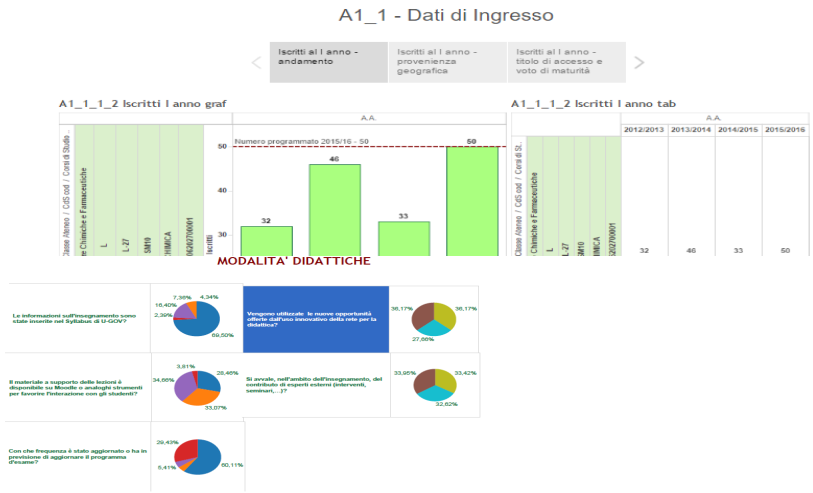
MIUR in collaborazione con CINECA

web.units.it/statistiche-corsi/corso-0320106202700001

Aggiornamento: ottobre 2016

In questa pagina sono resi disponibili i dati di ingresso, percorso e uscita del corso di studio, aggiornati all'a.a. 2015/16 (ottobre 2016).
I dati di percorso e uscita riferiti all'a.a. 2015/16 sono da considerarsi non consolidati.
Ai seguenti link sono, inoltre, disponibili:
- una sintesi dei risultati a livello del corso di studio della rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche per l'a.a. 2015/16;
- risultati a livello di corso di studio delle rilevazione delle opinioni dei docenti sulle attività didattiche e degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico 2015/16.





UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

INCONTRI PER LA DIFFUSIONE DELL' AQ

INCONTRI IN AMBITO PRESIDIO DELLA QUALITÀ (PQ)

RIUNIONI PERIODICHE MENSILI

RIUNIONI OPERATIVE *AD HOC*
ANCHE CON UFFICI E STUDENTI

INCONTRI ISTITUZIONALI DEL PQ

RETTORE, DELEGATI
DIREZIONE GENERALE

SENATO ACCADEMICO, CDA
NUCLEO VALUTAZIONE

INIZIATIVE DI IN/FORMAZIONE DEL PQ - UQSV

COMMISSIONI PARITETICHE DOCENTI-STUDENTI

COORDINATORI CDS
GRUPPI AQ / GRUPPI DI RIESAME

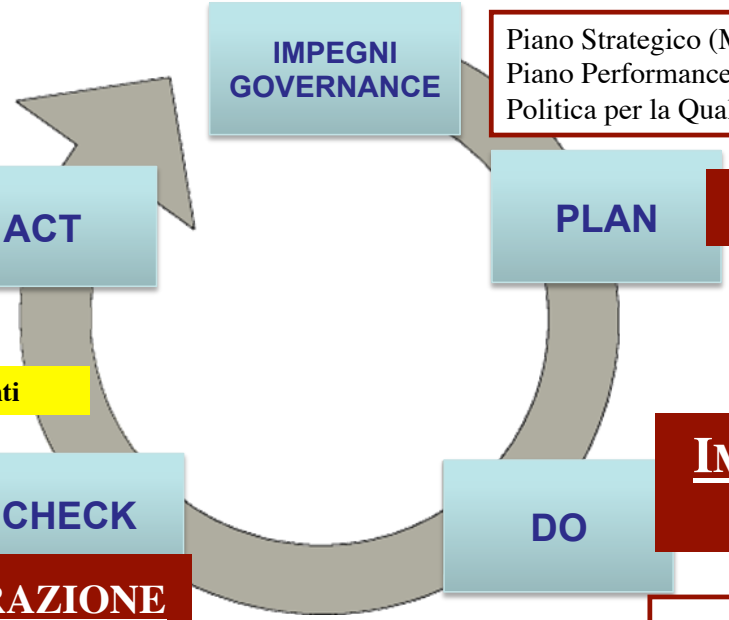
INCONTRI TEMATICI

quali TAVOLA ROTONDA PARTI INTERESSATE, GIORNATA AVA 2.0, …

3. Il Sistema di Assicurazione Qualità di UniTS

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

UN APPROCCIO ORIENTATO AL MIGLIORAMENTO CONTINUO



Piano Strategico (Mission – Vision)
Piano Performance Integrato
Politica per la Qualità di Ateneo

Obiettivi strategici Dipartimenti

PIANIFICAZIONE

Linee Guida AQ
Modelli documentali AQ
Procedure AQ

IMPLEMENTAZIONE OPERATIVITÀ

DIPARTIMENTI – CDS
SUA-CdS
SUA-RD

MISURAZIONE E REPORTING

RELAZIONI PQ - OO.AA
- Opinioni Studenti
- SAQ
- Sostenibilità Didattica

DIPARTIMENTI – CDS
- Relazioni CPDS
- Rapporti di Riesame

Opinioni Studenti

RELAZIONE ANNUALE NUCLEO DI VALUTAZIONE

Opinioni Studenti

MIGLIORAMENTO

PIANO DI AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO

COINVOLGIMENTO ATTIVO DI TUTTI GLI "ATTORI" DEL SAQ

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

LA SODDISFAZIONE DEI PORTATORI DI INTERESSE

- L'Ateneo di Trieste ha intrapreso in questi ultimi anni un **percorso di autovalutazione** con l'obiettivo di analizzare la propria capacità di **rispondere alle esigenze dei diversi portatori di interesse**, primi fra tutti gli **studenti**.
- La misurazione dei livelli di soddisfazione dei portatori di interesse viene effettuata attraverso la somministrazione di specifici **questionari**.

- I principali risultati attesi della valutazione di quanto emerge dalle rilevazioni sono:
  - completare l'attività di **monitoraggio della qualità percepita** della didattica e dei servizi, identificandone sistematicamente punti di forza e di criticità in relazione alle attese e alle esigenze di ciascuno;
  - individuare opportune **azioni per migliorare** i punti critici che emergono dai questionari.

Opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico appena concluso: le tre edizioni a confronto

UNIVERSITÀ STE

UN ESEMPIO DI BUONA PRATICA

2013/14

- Prima edizione sperimentale
- compilazione non obbligatoria
- numero limitato di adesioni (~1300 questionari)
- copertura pari all'8% degli iscritti
- a partire da schede 2-4 ANVUR testo ampliato ai servizi offerti da Ateneo e città (1 quesito per servizio)
- commenti liberi per sezione del questionario (riguardano più servizi)
- risultati presentati in una serie di incontri, anche con gli enti partner, e nella Giornata della Trasparenza 2016.

2015/16

- compilazione obbligatoria
- numero significativo di compilazioni (~13.500 questionari)
- copertura pari all'87% degli iscritti
- lungo lavoro di condivisione con gli uffici responsabili dei servizi e con il Consiglio degli Studenti (obbligatorietà e testo questionario)
- ogni servizio «esploso» in aspetti da valutare + commenti liberi per singolo servizio
- item soddisfazione esperienza complessiva + confronto con aspettative iniziali e con esperienza dell'anno precedente
- risultati analizzati dai responsabili dei servizi e documentati nei rapporti di autovalutazione (punti critici e azioni migliorative)
- risultati condivisi e presentati, anche con gli enti partner, nella Giornata della Trasparenza 2017.

2016/17

- terza edizione
- compilazione obbligatoria
- numero significativo di compilazioni (~13.400 questionari)
- copertura pari all'87% degli iscritti
- aspetti da valutare resi più omogenei + aggiunto aspetto soddisfazione complessiva
- risultati condivisi con responsabili dei servizi (confronto 2015/16 – 2016/17)
- risultati analizzati dai responsabili dei servizi e documentati nei rapporti di autovalutazione
- risultati da pubblicare a breve su web unitamente alle azioni miglioramento.

3. Il Sistema di Assicurazione Qualità di UniTS

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

LO STRUMENTO DI RILEVAZIONE E LA METODOLOGIA A.A.2016-2017

- Rilevazione prevista dal Sistema AVA, ma **non obbligatoria per gli Atenei**
- destinatari tutti gli studenti iscritti per l'a.a.2016/17 a corsi di studio di primo e secondo livello
- studenti «**frequentanti**»: con frequenza superiore al **50%**
- studenti «**non frequentanti**»: con frequenza inferiore al **50%**
- garantito l'**anonimato** del compilatore
- disponibile la versione in **inglese**
- circa **45 giorni** l'intervallo per la compilazione (**9/8/2017-25/9/2017**)
- per ogni servizio sono stati sottoposti agli studenti da un minimo di 3 a un massimo di 10 aspetti
- il questionario ha raggiunto una dimensione di circa 250 item

Secondo Indicazioni ANVUR

6 AMBITI

- Soddisfazione complessiva dell'AA
- Organizzazione del CdS
- Aule, laboratori e spazi per lo studio
- Servizi di Ateneo
- Servizi di Dipartimento
- Servizi di contesto della città

- **31 servizi indagati** (qualora utilizzati)
- di cui 10 offerti dalla città (Trasporto pubblico locale, Mense, servizi ARDISS, servizi per il tempo libero,…)
- => possibilità di rispondere «non utilizzato»
- Campi aperti per «Precisazioni e proposte di miglioramento»

3. Il Sistema di Assicurazione Qualità di UniTS

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

Media risposte utili e numero aspetti valutati per Servizio

SERVIZIO VALUTATO
- Aule, laboratori e spazi per lo studio - LABORATORI LINGUISTICI
- Sportello lavoro
- Pagina Facebook dell'Ateneo
- Aule, laboratori e spazi per lo studio - LABORATORI TECNICO-SCIENTIFICI
- Aule, laboratori e spazi per lo studio - AULE DIDATTICHE
- Servizio Mobilità internazionale di Ateneo
- Aule, laboratori e spazi per lo studio - SALE DI LETTURA (interne alle biblioteche)
- Aule, laboratori e spazi per lo studio - SPAZI DI STUDIO (diversi dalle aule ed esterni alle biblioteche)
- Servizi di Backoffice SEGRETERIE STUDENTI
- Servizio Orientamento (solo per studenti iscritti al I anno)
- Aule, laboratori e spazi per lo studio - LABORATORI INFORMATICI EDIFICI H3 E H2 (AREA SERVIZI ICT)
- Servizi di Sportello SEGRETERIE STUDENTI
- Servizi On-line di ESSE3 AD ACCESSO LIBERO
- Sito web di Ateno
- Piattaforme MOODLE
- ACCESSO WIFI
- Biblioteche
- Servizio di Posta elettronica
- Servizi On-line di ESSE3 AD ACCESSO CON CREDENZIALI (iscrizione esami, gestione carriere...)

SERVIZIO VALUTATO: Sportello lavoro
Media risposte utili (escluse le risposte "non utilizzato")
2016/17: 309 (range risposte: 296 - 319)
Numero aspetti valutati: 8

SERVIZIO VALUTATO: Aule, laboratori e spazi per lo studio - LABORATORI LINGUISTICI
Media risposte utili (escluse le risposte "non utilizzato") 2016/17: 138 (range risposte: 10 - 389)
Numero aspetti valutati: 11

SERVIZI VALUTATI E NUMERO RISPOSTE

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

DIFFUSIONE INTERNA ED ESTERNA DEI RISULTATI

- **Invio dei risultati di dettaglio e dei commenti liberi** a:
  - Direttrice Generale
  - Magnifico Rettore e Conferenza dei Direttori di Dipartimento (30/1/2018)
  - Presidenti delle CPDS e Coordinatori di CdS (invio 6/02/2018)
  - Referenti dei servizi (Comitato di Direzione - 25/1/2018)
  - Responsabili delle Segreterie Didattiche di Dipartimento (29/1/2018)
  - SA e CdA (Relazione PQ sedute di febbraio 2018)
  - Enti esterni (per i servizi di contesto della città) (invio 20/3/2018)
- prevista la **pubblicazione** sul sito del Presidio della Qualità dei **risultati aggregati** unitamente all'indicazione delle **principali azioni di miglioramento** intraprese e/o programmate.

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEGLI STUDENTI

Complessivamente abbiamo ottenuto un buon risultato!

Ti ritieni complessivamente soddisfatto/a dell'esperienza di studio dell'anno accademico appena concluso	Decisamente no	Più no che sì	Più sì che no	Decisamente sì	% Soddisfatti
2016/17	4,98%	16,69%	54,09%	24,24%	78%
2015/16	5,28%	17,93%	53,06%	23,72%	77%

Rispetto all'ANNO ACCADEMICO PRECEDENTE ti ritieni:	Meno soddisfatto	Ugualmente soddisfatto	Più soddisfatto	% Soddisfatti
2016/17	19,37%	43,25%	37,38%	81%
2015/16	19,87%	43,16%	36,97%	80%

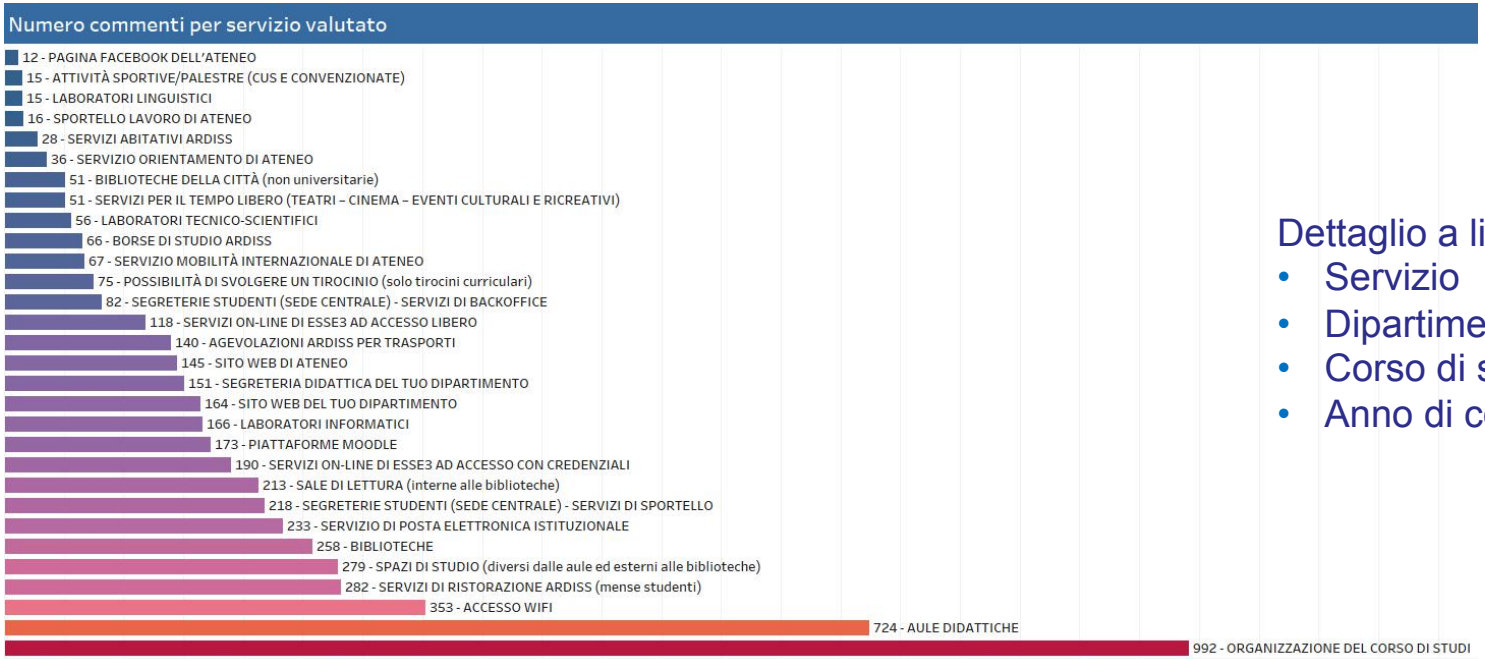
Rispetto alle tue aspettative iniziali, l'esperienza di studio all'Università di Trieste è stata:	Al di sotto delle mie aspettative	In linea con le mie aspettative	Al di sopra delle mie aspettative	% Soddisfatti
2016/17	25,67%	61,69%	12,65%	74%
2015/16	27,36%	59,94%	12,70%	73%

3. Il Sistema di Assicurazione Qualità di UniTS

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

I COMMENTI LIBERI

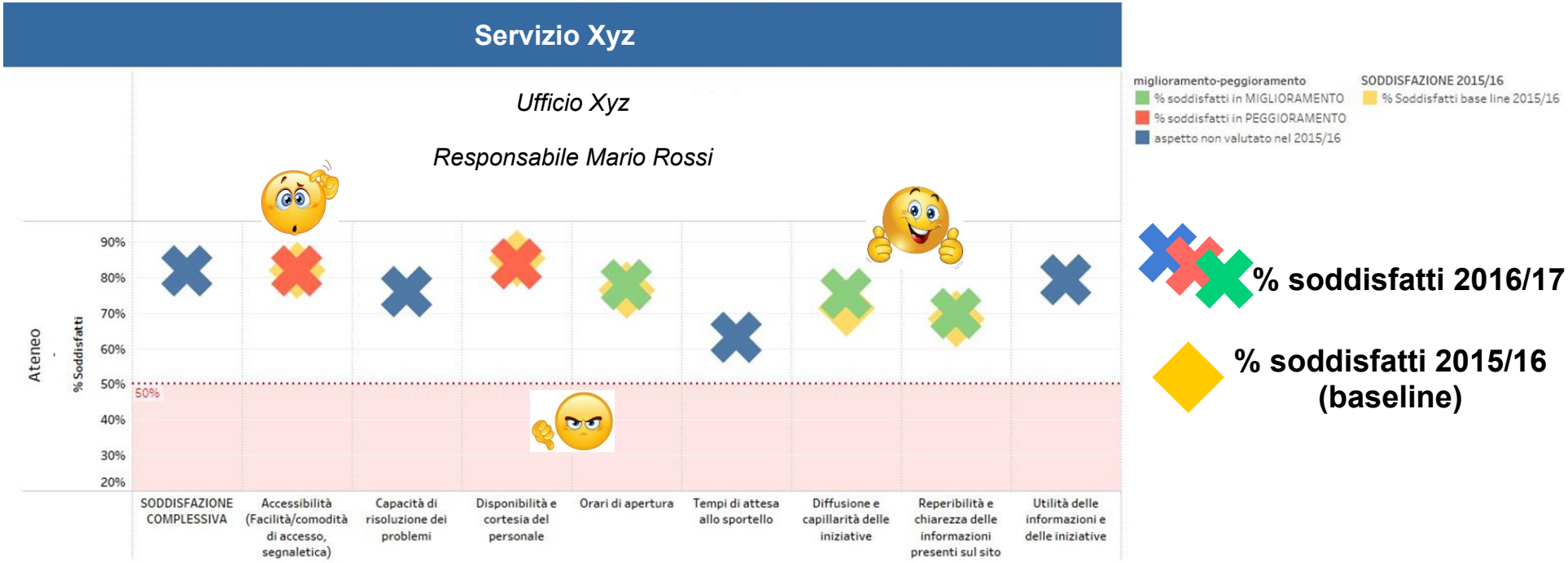
- circa **5.600** commenti liberi
- circa **1.900** relativi a **servizi centrali di Ateneo**
- poco più di **1.400** relativi a **strutture** (aule, laboratori, spazi studio)
- circa **1.400** relativi a **servizi di Dipartimento e organizzazione del CdS**
- poco più di **800** relativi ai **servizi di contesto della città**



Dettaglio a livello di:
- Servizio
- Dipartimento
- Corso di studio
- Anno di corso del compilatore

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

I RISULTATI… UN ESEMPIO DI REPORT INTERNO



Report interno: evidenza di miglioramento/peggioramento per agevolare l'analisi (grafici interattivi)

3. Il Sistema di Assicurazione Qualità di UniTS

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE DEI SERVIZI

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

Rapporto di autovalutazione dei Servizi

AUTOVALUTAZIONE DEI SERVIZI

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

Presidio della Qualità - Unità di staff Qualità Statistica e Valutazione

Rapporto di autovalutazione dei servizi
Indicazioni operative

Il Sistema di Assicurazione della Qualità (SAQ) è l'insieme di processi e responsabilità adottati dall'Ateneo per garantire che gli obiettivi formalizzati nella Politica per la Qualità siano realizzati, facendo sì che ogni attore del sistema sia consapevole dei propri compiti e li svolga in modo competente e tempestivo, che il servizio erogato sia efficace e le azioni intraprese siano adeguatamente documentate, che sia possibile, infine, valutare i risultati conseguiti attraverso l'analisi di opportuni indicatori e della soddisfazione dei portatori di interesse.

L'Ateneo di Trieste ha infatti intrapreso in questi ultimi anni un percorso di autovalutazione che si è posto l'obiettivo di analizzare anche la propria capacità di rispondere alle esigenze dei diversi portatori di interesse, primi fra tutti gli studenti. La misurazione dei livelli di soddisfazione dei portatori di interesse viene effettuata attraverso la somministrazione di specifici questionari.

In particolare, il Presidio della Qualità ha predisposto un questionario rivolto agli studenti da compilare on-line al termine dell'anno accademico, sui diversi aspetti che insieme contribuiscono a determinare la soddisfazione per l'esperienza all'Università degli Studi di Trieste: organizzazione del Corso di Studio, aule, laboratori e spazi per lo studio, servizi offerti dall'Ateneo e dai Dipartimenti, servizi dell'ARDISS e altri servizi offerti dalla città.

I principali risultati attesi della valutazione di quanto emerge dalle rilevazioni sono:

- completare l'attività di monitoraggio della qualità della formazione e dei servizi, identificandone sistematicamente punti di forza e di criticità in relazione alle attese e alle esigenze di ciascuno
- individuare opportune azioni per migliorare i punti critici che emergono dai questionari.

A tal fine, a completamento delle attività di autovalutazione condotte dai Corsi di studio sulla didattica, l'ateneo ha ritenuto di realizzare anche l'autovalutazione dei servizi di supporto alla didattica offerti agli studenti e di documentarne gli esiti in un breve rapporto di autovalutazione.

L'autovalutazione viene condotta dal Responsabile del servizio offerto sulla base delle evidenze che emergono dalla Rilevazione on line delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico appena concluso, tenendo conto anche dei suggerimenti e delle proposte per il miglioramento espressi dagli studenti nei campi a teso libero.

Il Rapporto di autovalutazione analizza e commenta tali informazioni mettendo in evidenza:

a. i **punti di forza** e le **aree da migliorare** che emergono dall'analisi dei questionari;
b. gli **interventi di miglioramento** da realizzare (o già in corso di realizzazione) per correggere gli elementi critici messi in evidenza

Viene proposto di seguito un modello di documento da utilizzare come guida per la redazione del Rapporto di autovalutazione dei servizi.

Si suggerisce in particolare quanto segue:

- nell'analisi della situazione e nei commenti ai dati riportare nel campo di testo solo i dati strettamente essenziali per l'analisi (se ritenuto opportuno, eventuali tabelle o grafici di dettaglio possono essere riportati in allegato)
- nella proposta di azioni di miglioramento considerare solo azioni effettivamente applicabili e di cui, nell'anno/i successivo/i si possa dare conto dell'effettiva efficacia, senza riportare azioni senza nessi con le criticità evidenziate, richieste generiche o irrealizzabili o dipendenti da mezzi e situazioni non direttamente controllabili dalla struttura responsabile del servizio

Le note per la compilazione richiamate in carattere verde nel testo sono riportate alla fine del documento.

AUTOVALUTAZIONE DEI SERVIZI

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

Presidio della Qualità - Unità di staff Qualità Statistica e Valutazione

NOTE PER LA COMPILAZIONE

(1) **Soggetti coinvolti nell'autovalutazione:** Indicare i soggetti che, nell'ambito della struttura, hanno collaborato con il Responsabile all'analisi dei risultati e all'individuazione delle azioni.

(2) **Interventi correttivi o di miglioramento da intraprendere:** In conseguenza a quanto evidenziato nell'analisi dei punti di forza e di debolezza, individuare tra i punti di debolezza i problemi su cui si ritiene prioritario intervenire, descrivere sinteticamente quindi le azioni che si ritiene di mettere in atto, le modalità, le tempistiche entro le quali si ritiene di poter portare a termine l'intervento, le risorse da utilizzare (risorse umane, tecnologiche, finanziarie….a seconda del tipo di azione da realizzare).

ESEMPIO:

ASPETTO DA MIGLIORARE	*strumentazioni*
AZIONE DA INTRAPRENDERE	*sostituzione proiettori per le aule dell'edificio….*
MODALITÀ	*Acquisto nuovi proiettori…*
RISORSE	*Budget 2017*
TEMPI	*Entro giugno 2017*
RESPONSABILITÀ	*Settore XYZ, Settore ABC*

(3) **Ulteriori osservazioni:** se ritenuto opportuno, tale sezione può essere utilizzata per inserire eventuali considerazioni di carattere generale (ad esempio anche per descrivere la metodologia di lavoro, ulteriori documenti a cui si è fatto riferimento,….)

4) **Eventuali azioni correttive già intraprese ed esiti:** In tale quadro vanno evidenziate le eventuali azioni che potrebbero essere già in corso di realizzazione o addirittura già portate a termine e che vanno nella direzione del miglioramento degli aspetti critici evidenziati. Va inoltre indicato brevemente lo stato di avanzamento dei lavori e i risultati (anche parziali) raggiunti al momento della compilazione del rapporto.

ESEMPIO:

ASPETTO DA MIGLIORARE	*Arredi disponibili*
AZIONE GIÀ INTRAPRESA	*Acquisto di nuove sedie per le aule dell'edificio….*
STATO DI AVANZAMENTO (appena avviata, in corso, conclusa)	*conclusa*
RISULTATI OTTENUTI	*Sono state sostituite nel mese di …. le sedie delle aule…..*

3. Il Sistema di Assicurazione Qualità di UniTS

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

Partendo dal rapporto di autovalutazione redatto nel 2017…

FRONTESPIZIO

Servizio / Servizi considerato/i	1. … 2. … 3. …
Struttura responsabile del servizio (Area – Settore – Ufficio)	

Soggetti coinvolti nell'autovalutazione: (1)

Ruolo / Funzione	Nominativi

SERVIZIO 1: (2) …..

ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI (3)

Descrizione dell'analisi:
……

Punti di forza del servizio:
1. ……
2. …..
3. …..

Punti di debolezza / Aspetti da migliorare:
1. ……
2. …..
3. …..

Aggiornare confrontando soddisfazione 2016/17 con soddisfazione 2015/16

S

EVENTUALI AZIONI GIÀ INTRAPRESE ED ESITI (4)

ASPETTO DA MIGLIORARE	
AZIONE GIÀ INTRAPRESA	
STATO DI AVANZAMENTO (appena avviata, in corso, conclusa)	
RISULTATI OTTENUTI	

Dare evidenza dei risultati ottenuti relativamente ad azioni avviate tra quelle programmate nel 2017

INTERVENTI CORRETTIVI O DI MIGLIORAMENTO DA INTRAPRENDERE (5)

ASPETTO DA MIGLIORARE	
AZIONE DA INTRAPRENDERE	
MODALITÀ	
RISORSE	
TEMPI	
RESPONSABILITÀ	

In caso di criticità nuove o non ancora risolte, sarà necessario programmare nuove azioni o proseguire/ modificare le azioni già avviate

3. Il Sistema di Assicurazione Qualità di UniTS

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

Servizio / Servizi considerato/i	**1. Comfort (illuminazione, acustica, temperatura)** **2. Sicurezza impianti e strutture**
Struttura responsabile del servizio (Area - Settore - Ufficio)	**Area Servizi Tecnici e di Supporto - Settore Servizi Tecnici - Ufficio Impianti - Ufficio Edilizia e supporto ai RUP**

SERVIZIO 1: ([2]) **Comfort (illuminazione, acustica, temperatura)**

SERVIZIO 2: ([2]) **Sicurezza impianti e strutture**

ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI ([3])

Descrizione dell'analisi:
Dall'analisi dei questionari relativi ai servizi sopra elencati, emerge che i maggiori problemi sono ascrivibili, in ordine di priorità:
1. al microclima inteso come temperatura, umidità e ventilazione percepiti dagli studenti all'interno degli edifici universitari;
2. al numero di prese elettriche disponibili per la ricarica dei dispositivi mobili (cellulari e pc portatili);
3. al disservizio degli impianti elevatori.

Punti di forza dei servizi:
1. Non emergono grosse criticità percepite dagli studenti in merito alla sicurezza degli impianti e delle strutture edili.

Punti di debolezza / Aspetti da migliorare:
1. Microclima
2. Prese elettriche
3. Impianti elevatori

EVENTUALI AZIONI GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

ASPETTO DA MIGLIORARE	Prese elettriche numericamente insufficienti
AZIONE GIÀ INTRAPRESA	E' continuato per tutto il 2017 il programma di esecuzione di lavori di manutenzione straordinaria delle aule e laboratori didattici che ha interessato, in parte, il potenziamento ed ampliamento degli impianti elettrici e delle prese elettriche per la ricarica. In particolare gli interventi effettuati per l'incremento del numero di prese elettriche hanno riguardato: l'edificio A nella stanza 109 e la sala lettura al quarto piano stanza 401, l'edificio B nell'aula 107, a Gorizia nelle aule 201-202-302-301-401, l'edificio H2bis nell'aula 3D, l'edificio C9 nella biblioteca al quinto piano.
STATO DI AVANZAMENTO (appena avviata, in corso, conclusa)	Conclusa
RISULTATI OTTENUTI	Incremento numerico delle prese elettriche a servizio degli studenti.

INTERVENTI CORRETTIVI O DI MIGLIORAMENTO DA INTRAPRENDERE

ASPETTO DA MIGLIORARE	Prese elettriche numericamente insufficienti
AZIONE DA INTRAPRENDERE	A seguito della programmazione, svolta nel 2017, degli interventi di manutenzione straordinaria per il potenziamento e l'ampliamento degli impianti elettrici e la creazione di nuove prese elettriche, durante il 2018 proseguirà l'attività di ampliamento degli impianti in misura proporzionale al budget assegnato. Risultano già effettuati in questi primi mesi del 2018 i lavori presso l'edificio H2bis nell'aula 4c e presso l'edificio C5 in stanza 27.
MODALITÀ	Ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i.
RISORSE	Da Bilancio universitario
TEMPI	A partire dal 2018
RESPONSABILITÀ	Settore Servizi Tecnici – Ufficio Impianti

Esempio di compilazione del RA

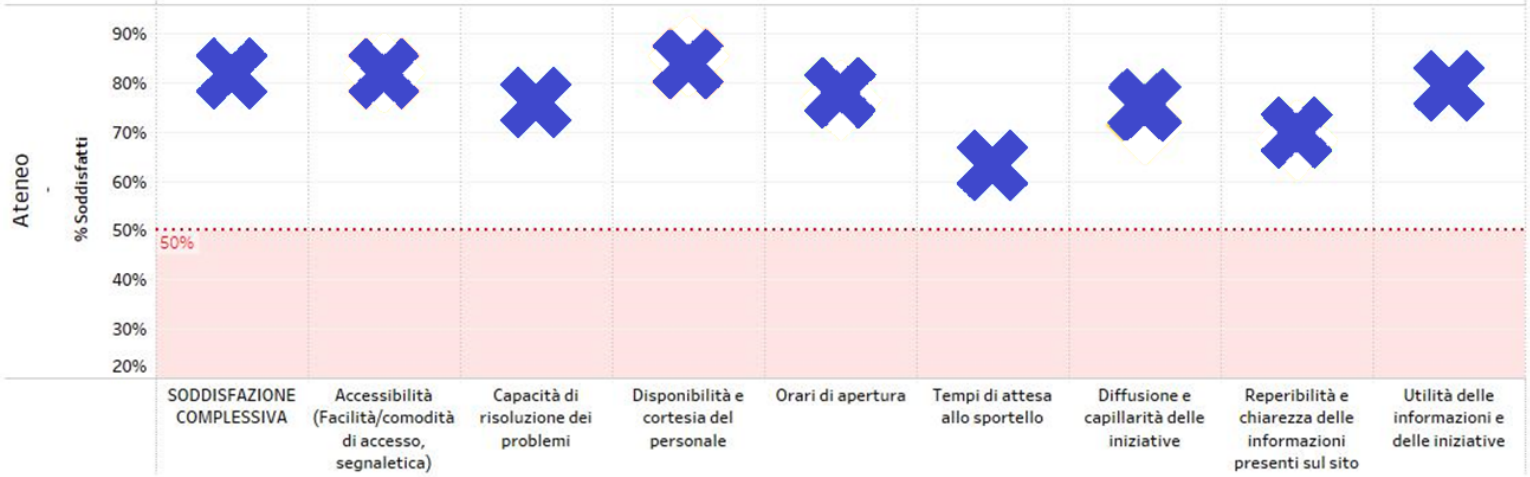
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

ESEMPIO DI REPORT DA PUBBLICARE SU WEB

Servizio XYX

Azioni di miglioramento avviate:
1. *xxx*
2. *xxx*

Azioni di miglioramento programmate:
1. *yyy*
2. *yyy*



- **La raccolta dei RAV 2018 è *in progress* …**
- **Ipotesi di report: *layout* ancora da definire nei dettagli…**

Per ulteriori informazioni e approfondimenti

UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI TRIESTE

La Qualità in UniTS
http://www.units.it/ateneo/assicurazione-qualita

Presidio della Qualità
Sito web: http://web.units.it/presidio-qualita
e-mail: presidioqualita@units.it

Unità di staff Qualità Statistica e Valutazione
Sito web: http://web.units.it/ufficio-valutazione
e-mail: valutazione@amm.units.it

BIBLIOGRAFIA

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

- Mirandola R., Tuccoli M., Vaglini S., De Risi P*., Sistemi Qualità, ETS,* 1991.
- Conti T., De Risi P. (a cura di), Manuale della Qualità, Il Sole 24 ORE S.p.A., 2001.
- Sartor M., Mazzaro V. (a cura di), La Guida del Sole 24 ORE alla Qualità. La gestione, gli strumenti, le best practice. Dall'industriz alle società di servizi, alla pubblica amministrazione, Il Sole 24 ORE S.p.A., 2010.
- ANVUR, Accreditamento Periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio Universitari – Linee Guida Versione del 10/08/2017 http://www.anvur.org/attachments/article/26/LG_AVA_10-8-17.pdf
- ESG 2015 - Standard e Linee Guida per l'Assicurazione della Qualità nello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore http://bolognaprocess-stage.indire.it/wp-content/uploads/2015/06/ESG-2015_IT-DEF.pdf
- European Association for Quality Assurance in Higher Education AISBL, *The Concept od Excellence in Higher Education, Brussels*, 2014 http://www.enqa.eu/index.php/publications/
- International Organization for Standardization, *Quality Management Principles,* 2015 https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/pub100080.pdf
- Università degli Studi di Trieste, Politica per la Qualità, https://web.units.it/presidio-qualita/documenti/doc-1609
- Università degli Studi di Trieste, Politica per la Qualità, Linee Guida per la definizione e l'attuazione del Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo https://web.units.it/sites/default/files/ncl/documenti/Linee%20guida%20per%20la%20definizione%20e%20l'attuazione%20del%20Sistema%20di%20Assicurazione%20della%20Qualità%20di%20Ateneo_agg26_2_2015.pdf

UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI TRIESTE

Grazie per l'attenzione!