



**ATTIVITÀ DEL PRESIDIO E DELLE SUE ARTICOLAZIONI PERIFERICHE AL 15 MAGGIO 2014**

**SINTESI DELLE ATTIVITÀ DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ**

Il Presidio della Qualità dell'Ateneo di Reggio Calabria si è insediato il 3 luglio 2013, data di inizio della propria operatività.

Il PQA si è riunito nelle seguenti date:

- 3 luglio 2013
- 18 luglio 2013
- 17 ottobre 2013
- 7 novembre 2013
- 5 dicembre 2013
- 24 febbraio 2013

L'operatività del Presidio si è sostanziata in specifiche azioni (attività), come di seguito rappresentate:

**AQ DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE (Offerta didattica dell'Ateneo)**

- **Azioni di consulenza**
  - Consulenza agli Organi di Governo dell'Ateneo nella definizione della Politica della Qualità.
- **Azioni di progettazione e aggiornamento degli strumenti per la AQ**
  - Progettazione del Sistema di AQ delle attività formative (Piano della Qualità per le attività formative: Linee guida; processi e procedure);
  - Progettazione pagina web del Presidio nel portale di Ateneo;
  - Format schede per la raccolta dell'opinione degli studenti e dei docenti sulla didattica.
- **Azioni di affiancamento e supporto**
  - Affiancamento dei responsabili operativi dei Dipartimenti e dei CdS, operato direttamente;
  - Affiancamento operato attraverso il raccordo con la Macroarea Servizio agli Studenti (supporto alla implementazione della scheda SUA-CdS);
  - Affiancamento
- **Gestione dei flussi informativi**
  - Tramite la struttura organizzativa del PQA (Servizi delle Macroaree e degli Uffici: Studenti, Programmazione, Ricerca, di raccordo con il NVI, di raccordo con i Dipartimenti e i CdS);
  - Mediante aggiornamento costante delle informazioni contenute nella pagina web del PQA e nelle sue specifiche sotto-pagine.
- **Azioni di promozione della AQ**
  - Organizzazione eventi interni e partecipazione ad eventi esterni.
- **Attività di formazione**
  - In-Formazione su Processi e Procedure del Sistema di AQ dell'Ateneo;
  - Formazione dei valutatori per l'attività di audit interno (Corso tenuto da società di certificazione).
- **Azioni di sorveglianza e monitoraggio**
  - Analisi dell'offerta didattica pre e post accreditamento attraverso i Rapporti di Riesame;
  - Rilevazione dei punti di forza e di debolezza (Rapporti di Riesame, Relazioni Commissioni Paritetiche,



## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI *MEDITERRANEA* DI REGGIO CALABRIA

### PRESIDIO DELLA QUALITÀ (PQA)

Relazioni Commissioni di Qualità di Dipartimento e di CdS);

- Valutazione dell'efficacia degli interventi correttivi e di miglioramento;
- Elaborazione delle opinioni degli studenti (a cura del Servizio Statistico) e loro valutazione.

#### **AQ DELLE ATTIVITÀ DI RICERCA**

L'esercizio di Valutazione della Qualità della Ricerca da parte dell'ANVUR si è concluso a fine Giugno 2013, con la pubblicazione di un Rapporto Finale ANVUR e di quattordici rapporti di Area dei GEV, i cui esiti sono stati oggetto di varie controversie, a causa della complessità di interpretazione degli stessi, dovuta essenzialmente ai livelli di disaggregazione e all'estensione temporale dell'osservazione, ma anche agli indicatori non sempre solidi per confronti omogenei.

Di prossima approvazione del PQA sarà il documento di sintesi della VQR 204-2010 riguardante l'Ateneo di Reggio Calabria, predisposto a cura del coordinatore del PQA per le attività di ricerca).

A seguito della recente pubblicazione delle "Linee guida per la compilazione della SUA-RD", tre dipartimenti dell'Ateneo (DICEAM, DIIES e Agraria) sono stati ammessi dall'ANVUR alla fase sperimentale che terminerà alla fine del mese di luglio 2011

Per i suddetti dipartimenti è attivo per la compilazione il sito <http://ava.miur.it/suard13/>.

Al termine della sperimentazione, la compilazione per gli altri Dipartimenti avrà luogo a partire da ottobre, per terminare il 31 dicembre.

#### **AQ DELLE ATTIVITÀ DELLE ARTICOLAZIONI PERIFERICHE (DIPARTIMENTI E CdS) DEL PRESIDIO**

Si inviano in allegato al presente documento le relazioni di sintesi sull'attività delle Commissioni di AQ (RELAZIONI\_SINTESE\_DIP\_2013-2014.zip), trasmesse dai Direttori dei Dipartimenti su specifica richiesta del coordinatore del Presidio prof. Fichera.

#### **➤ MODALITÀ ORGANIZZATIVE E COMUNICATIVE IN RELAZIONE ALLE FUNZIONI ISTITUZIONALI**

Il Presidio della Qualità risulta organizzato e articolato all'interno del Sistema di Qualità dell'Ateneo secondo lo schema rappresentato nel seguente link al sito web di Ateneo:

URL: <http://www.unirc.it/documentazione/verbali/20130101all24404653.pdf>

**Nello specificano, si riportano:**

- **Raccolta e diffusione dei dati**



Il Modello di AQ delle Attività Formative, approvato dagli Organi dell'Ateneo, nella cosiddetta "Area Gestionale" prevede, tra gli altri processi, i seguenti due: "Documentazione"; "Informazione e Supporto".

Il Processo "Documentazione" ha come scopo la gestione della documentazione prodotta, consistente in:

- documentazione prevista dal Sistema AVA;
- documentazione prevista dal modello di AQ dell'Ateneo (gestionale, operativa e tecnica);
- documentazione interna prodotta dal PQA e dalle sue articolazioni periferiche.

La documentazione viene prodotta sia sotto forma cartacea che elettronica e viene archiviata e conservata in apposito ufficio del Presidio. Ove non espressamente previsto, parte della documentazione è prodotta e resa disponibile solo in formato elettronico. È tuttora in corso di riorganizzazione e sperimentazione il sistema strutturato del repository elettronico sul server di Ateneo del corpo documentale prodotto (in area pubblica e in area riservata), all'interno della filiera della AQ (Presidio e sue articolazioni periferiche).

Il processo "Informazione e Supporto" prevede, tra le altre procedure, la comunicazione e la diffusione delle informazioni. Il PQA, avvalendosi del supporto del "Servizio Autonomo per l'Informatica dell'Ateneo", organizza prevalentemente il proprio sistema comunicativo attraverso pagine dedicate nel portale web di Ateneo (<http://www.unirc.it/pqa/>), costantemente aggiornate e implementate, rendendo trasparente l'accesso alle informazioni, agli atti e al corpo documentale prodotto. Le pagine web includono le seguenti funzioni:

- divulgative del sistema AVA
- interattive
- di agenda
- statistiche
- di repository

• **Interazioni tra i diversi organi per l'AQ di Ateneo**

- Il PQA ha concorso alla redazione del documento di "Politiche per la Qualità" dell'Ateneo; proposto e sottoposto agli Organi di governo dell'Ateneo il "Piano della Qualità" e il "Modello di Assicurazione della Qualità" e da questi ultimi approvato nel dicembre 2013.
- Il PQA, attraverso i propri coordinatori (proff. Fichera e De Capua) ha partecipato e partecipa costantemente, su specifico invito, alle adunanze degli Organi collegiali dell'Ateneo.
- Il PQA ha pianificato e proposto agli Organi di governo dell'Ateneo azioni di formazione e qualificazione dei soggetti del Sistema di AQ, curandone l'attuazione.

Per il tramite e sotto il coordinamento del PQA, i servizi di Ateneo (agli Studenti, Informatico, Statistico, Ricerca) provvedono alla implementazione, aggiornamento e divulgazione delle informazioni sul Data Warehouse di Ateneo, concorrendo alla organizzazione e divulgazione delle informazioni, nell'ambito delle loro specifiche competenze e supportando il PQA nell'attuazione delle azioni.

- Il Presidio della Qualità, come organismo sovra-ordinato di I livello, si raccorda costantemente con i Dipartimenti, direttamente attraverso i coordinatori o attraverso i relativi referenti nominati in seno



al Presidio medesimo; altresì avvalendosi, per l'espletamento delle proprie funzioni, del supporto tecnico e amministrativo, sia del personale degli Uffici centrali, sia del personale responsabile dei Servizi per la didattica e per la ricerca incardinato nei singoli dipartimenti. I Dipartimenti e le strutture tecnico-amministrative, utilizzando le competenze del PQA, attuano gli indirizzi generali, definendo politiche appropriate e specifici obiettivi e percorsi attuativi per la Qualità nel medio e lungo periodo, garantendo che le esigenze interne e quelle delle rispettive parti interessate vengano correttamente individuate e tradotte in procedure organiche, omogenee e controllabili.

➤ **Sistema di AQ / Linee guida per la definizione del Sistema di AQ di Ateneo**

***Il Piano della Qualità per le Attività formative***

Nel mese di ottobre 2013 il Presidio della Qualità ha redatto e curato la stesura del "[Piano della Qualità per le attività formative](#)" (riservandosi l'elaborazione in tempi successivi dei capitoli del Piano relativi alle attività di ricerca e di servizio), successivamente varato dallo stesso PQA nella propria adunanza del 5 dicembre 2013 ed approvato dagli Organi Collegiali nel mese di dicembre 2013.

Il Piano della Qualità per le Attività formative, redatto in coerenza con il sistema AVA (Autovalutazione, Valutazione, Accreditemento) e con i sistemi adottati per la valutazione della qualità e l'accréditamento dei Corsi di Studio (Corsi di Laurea, di Laurea Magistrale e di Laurea a Ciclo Unico), è applicato dal Presidio della Qualità e dalle Commissioni di AQ dei Dipartimenti e dei CdS, per attuare le azioni connesse con la formazione universitaria e gestirne i processi ai fini della AQ.

Le regole comportamentali codificate nel Piano, meglio descritte nel suo paragrafo 4.3, costituiscono il "Modello di Assicurazione della Qualità dei Corsi di Studio", incentrato su azioni di:

- progettazione
- messa in opera
- monitoraggio
- controllo

attraverso una struttura organizzativa composta da attori, processi, fasi attuative.

Di seguito, si forniscono i relativi link:

"Modello di Assicurazione della Qualità dei Corsi di Studio"

<http://www.unirc.it/documentazione/verbali/20130101all24404655.pdf>

"Modello di AQ dei CdS: Processi e Procedure"

<http://www.unirc.it/documentazione/verbali/20131209all24404705.pdf>

➤ **PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA RELATIVAMENTE A COMPOSIZIONE E ATTIVITÀ, MODALITÀ ORGANIZZATIVE E COMUNICATIVE, SISTEMA DI AQ / LINEE GUIDA PER LA DEFINIZIONE DEL SISTEMA DI AQ.**

	Punti di forza	Punti di debolezza
Composizione e attività	La Composizione del PQA appare ben rappresentata e strutturata nelle sue articolazioni interne e periferiche, coprendo la gamma delle funzioni ad esso attribuite.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si rilevano in atto sovrapposizioni/intersezioni di funzioni (ruoli) in alcune componenti del Presidio facenti capo alle strutture (Uffici) centrali dell'Ateneo, dovute alla attuale strutturazione del Sistema organizzativo di Ateneo.</li> <li>- La attuale strutturazione in Macroaree del Sistema organizzativo dell'Ateneo appare non del tutto aderente al Sistema di AQ.</li> <li>- Il processo, tuttora in atto, di riorganizzazione funzionale delle strutture periferiche dell'Ateneo (Dipartimenti) appare non del tutto completo in alcune sue parti.</li> </ul>
Modalità organizzative e comunicative	Le modalità organizzative e comunicative sono chiaramente codificate nel Modello di AQ varato dal PQA ed approvato dagli Organi collegiali.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La "filiera" comunicativa del Sistema di AQ dell'Ateneo presenta in alcune sue parti soluzioni di continuità.</li> <li>- L'organizzazione del sistema comunicativo delle attività (sia didattiche che di ricerca) presenta specifiche criticità, soprattutto nel portale di Ateneo, ancorché sia in atto un forte processo di ristrutturazione che vede impegnato l'intero Ateneo.</li> <li>- L'attuale Data Warehouse di Ateneo non appare organicamente strutturato, ché, invero, si presenta piuttosto frazionato in comparti spesso non automaticamente fra loro collegati (anche in questo caso, si rileva un forte processo di ristrutturazione in atto).</li> </ul>



Sistema di AQ / Linee guida	<ul style="list-style-type: none"><li>- Il Sistema di Assicurazione della Qualità è stato definito.</li><li>- Il Piano della Qualità delle attività formative è stato definito (Modello, ovvero Linee guida: Processi e Procedure).</li><li>- È in corso di approntamento il Piano della Qualità delle Attività di Ricerca e dei Servizi.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sussistono tuttora alcune lentezze nel recepimento delle procedure del Modello di AQ varato dal PQA, verosimilmente connesse alla organizzazione gerarchica e funzionale di alcune strutture (uffici) centrali e periferiche (dipartimenti).</li><li>- La risposta, in termini "temporali", alle richieste cogenti imposte dal sistema AVA, da parte di alcune strutture (centrali e periferiche) non appare del tutto adeguata e soddisfacente.</li></ul>

➤ **OPPORTUNITÀ E RISCHI IN RELAZIONE AL PIÙ AMPIO CONTESTO ORGANIZZATIVO (RELAZIONI CON: ORGANI DI GOVERNO DELL'ATENEO E ALTRI ATTORI DEL SISTEMA DI AQ DI ATENEO; ANVUR; ECC) RELATIVAMENTE ALL'AQ.**

Lo sviluppo di attività orientate alla AQ attraverso:

- la sensibilizzazione ed il coinvolgimento del personale, nonché la formazione e l'aggiornamento continuo;
- il riesame dei servizi offerti;
- il confronto con procedure e prestazioni degli altri Atenei;
- il confronto con ANVUR, attraverso la partecipazione/organizzazione a/di specifiche azioni;
- l'adozione di buone pratiche;
- lo studio e l'analisi del clima e dei contesti organizzativi centrali e periferici;
- l'individuazione dei relativi punti di forza e di criticità;
- il trasferimento delle conoscenze e delle metodologie applicate nei contesti di riferimento;
- la progettazione di processi innovativi;
- l'attivazione di processi di autovalutazione tramite audit interni, questionari di valutazione delle attività, ecc.;
- la ricerca di funzionalità di rete con altre istituzioni e con il sistema delle imprese, al fine di

sono rappresentative delle opportunità connesse al sistema di AQ e propedeutiche al raggiungimento di alcune finalità dell'Ateneo:

- il potenziamento dei sistemi di valutazione, autovalutazione e monitoraggio;



## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI *MEDITERRANEA* DI REGGIO CALABRIA

### PRESIDIO DELLA QUALITÀ' (PQA)

- il rafforzamento della capacità di diversificare e innovare le forme di didattica e il rapporto con gli studenti;
- migliorare il carattere e l'apertura internazionale dell'offerta formativa;
- il miglioramento degli indici di valutazione della ricerca;
- il perfezionamento della comunicazione all'interno dell'Ateneo;
- l'incremento degli strumenti per la gestione dei processi e la misurazione dei risultati;
- l'offerta a studenti e famiglie di attività e servizi di eccellenza;
- la trasparenza dei processi e dei servizi offerti;
- il conseguimento di economie di scala e/o migliori prestazioni di sistema;
- il raggiungimento in tempi brevi della certificazione ISO 9001:2008.

I rischi connessi al più ampio contesto organizzativo relativamente alla AQ, possono essere ravvisati in:

- difficoltà nella promozione della qualità, legata alla sostenibilità economica delle risorse a disposizione, in forza di una forte contrazione delle stesse;
- dimensione dell'Ateneo e sua conseguente rappresentatività politica e attrattività;
- contesto sociale, economico, culturale e strutturale caratterizzato da grandi difficoltà;
- debolezza del sistema imprenditoriale e industriale calabrese.

Reggio Calabria, 15 maggio 2014

I Coordinatori del PQA

(proff. C.R. Fichera e C. De Capua)