



UNIVERSITÀ  
di **VERONA**



# Focus

## COME SVILUPPARE UNA CULTURA DELLA QUALITÀ IN ATENEEO?

Presentazione della ricerca «**The characteristics of transformative evaluation in the integrated quality management systems of University**», dott.ssa Laura Mion

# Per una ricerca di AQ...

- l'assicurazione della qualità è “una sistematica, strutturata e continua attenzione alla qualità in termini di mantenimento e di sviluppo della qualità” (Vroeijenstijn, 1995)

Accountability



Enhancement

# Per una definizione di «qualità»

- Qualità è qualcosa di speciale o eccellente
- Qualità è qualcosa (un obiettivo) che è perfetto e consistente
- Qualità è l'abilità di raggiungere uno specifico obiettivo (fitness for purpose)
- Qualità è un processo di trasformazione
- Qualità il grado di soddisfazione di criteri di qualità così come attesi dai suoi stakeholder

[Harvey e Green, 1993-1994]



# Per una qualità nelle Università...

Sistemi di AQ definiti a  
livello internazionale e  
nazionale

Implementazione  
autonoma Atenei

Mutuazione da  
settore industriale

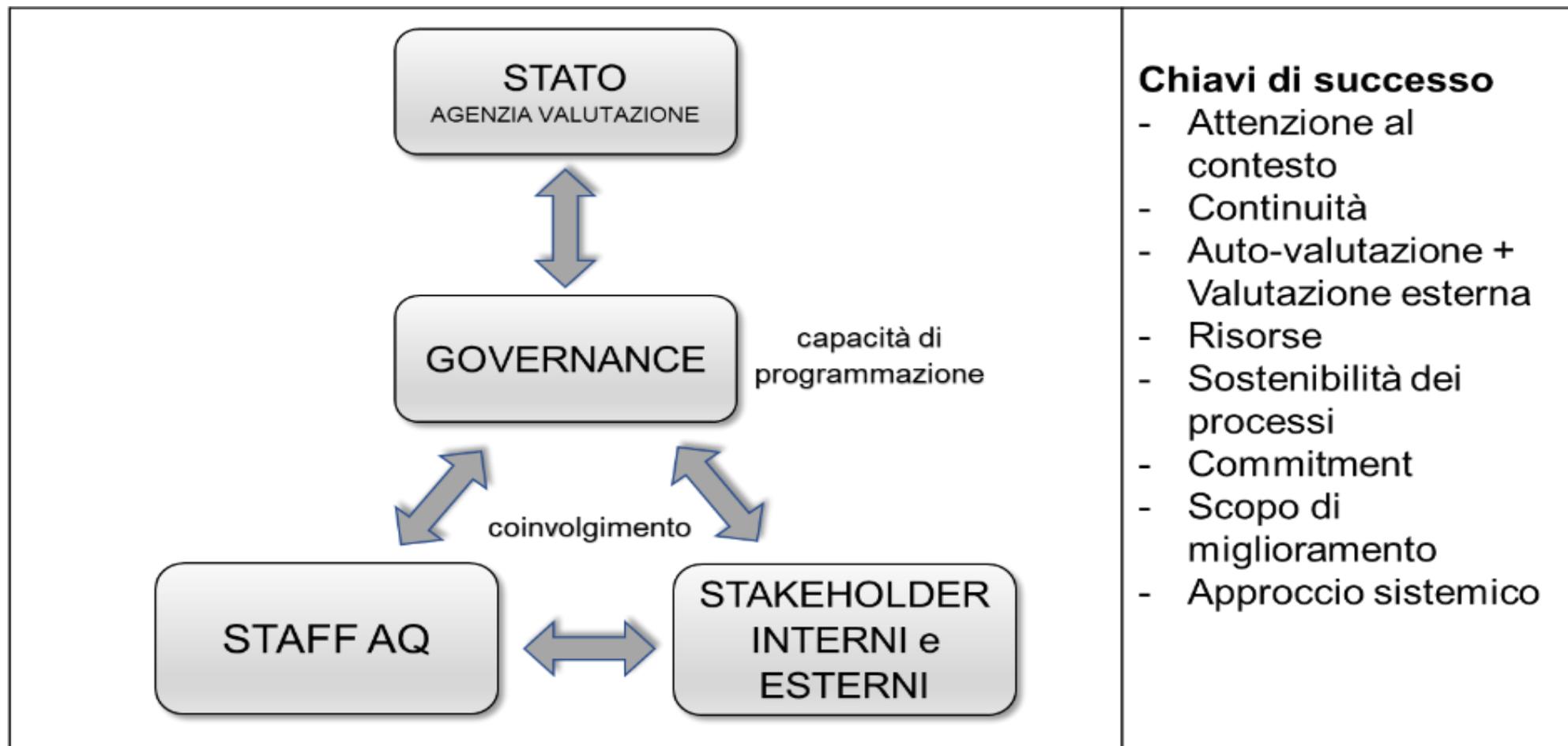
Contesto universitario  
specifico



# Per una qualità nelle Università...

- Necessità di una visione olistica della qualità, integrazione fra
  - diversi livelli organizzativi (sede, Dipartimenti, CdS)
  - vari ambiti (didattica, ricerca, terza missione, organizzazione)
  - qualità, governance, performance

# Esperienze di AQ



## Chiavi di successo

- Attenzione al contesto
- Continuità
- Auto-valutazione + Valutazione esterna
- Risorse
- Sostenibilità dei processi
- Commitment
- Scopo di miglioramento
- Approccio sistemico

# Per una cultura della qualità

- Il concetto di “**cultura della qualità**” secondo l’European University Association (EUA, 2006) è uno stile organizzativo che mira a migliorare in maniera permanente la qualità tramite elementi:
  - **strutturali-manageriali** con processi definiti che sviluppano la qualità con sforzi individuali coordinati.
  - **culturali-psicologici** di valori condivisi, aspettative e impegni verso la qualità

## Responsabilità

## Rilevare il livello di cultura della qualità di un Ateneo

Survey rivolta al personale interno dell'Ateneo (sia con ruoli specifici che non) per verificare il livello di presenza di elementi di cultura della qualità

I dati verranno utilizzati anche a scopi di ricerca oltre che istituzionali



<https://limesurvey.univr.it/index.php/212527?lang=it>

# Sfera organizzativa/gestionale

Categoria	Concetti
Messa in funzione del sistema AQ	<b>Definizione di un sistema contestualizzato per l'università</b>
	<b>Estensione del sistema qualità a tutta l'organizzazione/livelli</b>
	<b>Riconoscimento del ruolo</b>
	Dare continuità ai sistemi
Impostazione coerente della valutazione e del monitoraggio	<b>Fare monitoraggio, dando poi seguito alle azioni di miglioramento</b>
	<b>Chiarezza dei criteri di valutazione (sia interna, che esterna)</b>
	Predisporre un sistema di indicatori e di dati allineati con obiettivi di qualità
Leadership	Utilizzo della valutazione per un miglioramento
	<b>Definizione e conoscenza della strategia e di come raggiungerla</b>
	Impegno della governance per la qualità (coerenza fra politiche e requisiti qualità)
Risorse	<b>Individuazione e conoscenza delle responsabilità istituzionali</b>
	<b>Strumenti e supporto per raggiungere gli obiettivi</b>
	<b>Ambiente adeguato di lavoro</b>
Semplificazione	<b>Dedicare del tempo e impegno delle persone</b>
	Evitare eccessivi livelli di valutazione
	Limitare la quantità di adempimenti formali
	Puntare sempre al miglioramento nell'ottimizzazione dei processi

# Sfera culturale

Categorie	Concetti
coinvolgimento e confronto	<b>Condivisione delle scelte strategiche e delle pratiche</b>
	<b>Coinvolgimento di tutti nel sistema AQ</b>
formazione di competenze	Lavoro di gruppo e confronto nelle diversità
	Sviluppo delle competenze del personale interno che lavora nell'AQ
	Sviluppo competenze dei rappresentanti studenti
	Fare formazione adeguata per i ruoli
Principi e logiche interne	<b>Fare formazione estesa a tutti</b>
	<b>Concettualizzazione della qualità come strumento positivo di lavoro e di miglioramento (non adempimentale)</b>
	<b>Vedere la valutazione come momento di confronto e di miglioramento</b>
	<b>Avere una visione centrale di sistema per verificare impatto e conseguenze delle azioni</b>
Focus esterno	Adesione valoriale alle logiche e ai processi di assicurazione qualità
	Attenzione agli stakeholder esterni
	Ascolto degli studenti
	<b>Far comprendere all'esterno il valore del lavoro nella qualità</b>