



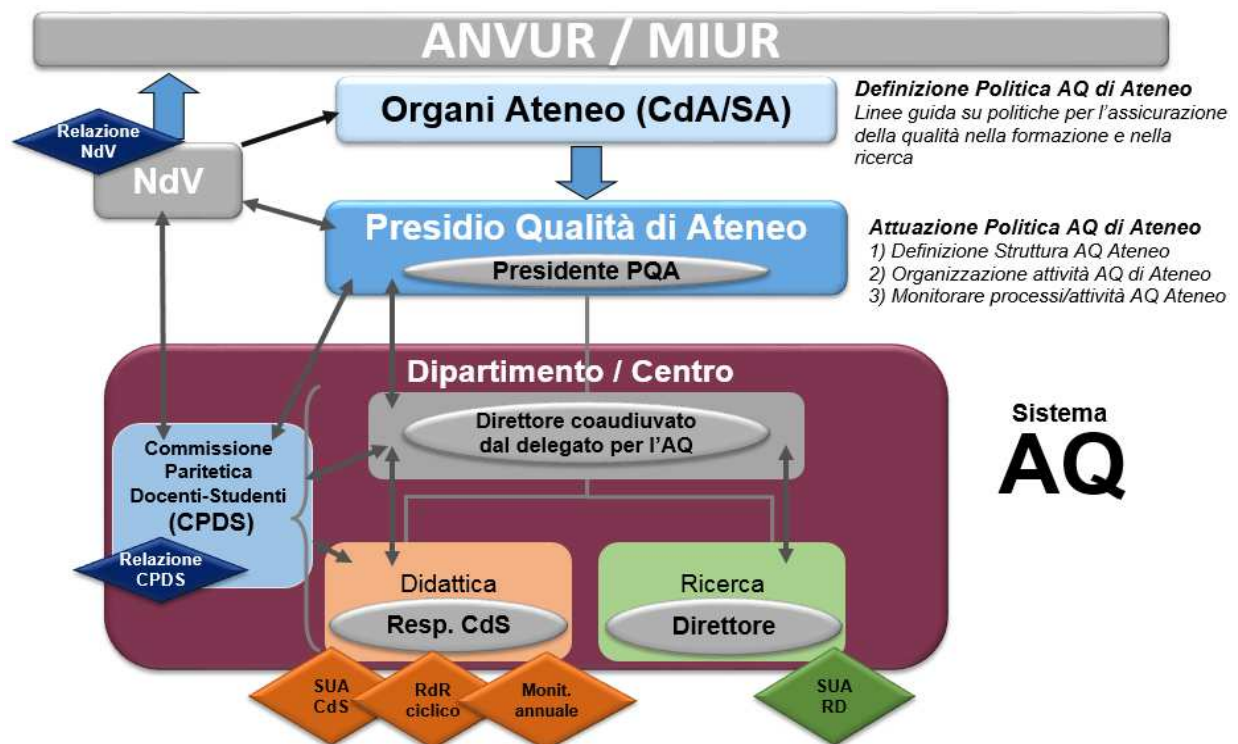
Linee guida per delegati per la qualità di dipartimenti e centri

A cura del Presidio Qualità di Ateneo
Gennaio 2019

Ruolo e funzioni del delegato per la qualità del dipartimento/centro

Nell'Università di Trento la crescita del sistema di assicurazione della qualità è promossa dal Presidio per la Qualità, che si interfaccia sia con gli organi centrali di Ateneo, sia con le strutture accademiche. La diffusione di procedure di miglioramento e delle attività necessarie all'accreditamento dei corsi di studio e dei dipartimenti/centri si avvale della collaborazione fondamentale del delegato per la qualità, nominato dalla struttura accademica. Il delegato per la qualità costituisce l'interfaccia fondamentale con il direttore per la realizzazione nella struttura accademica delle due attività fondamentali dei processi di qualità: il miglioramento continuo da un lato, e la valutazione e l'accreditamento dall'altro.

Lo schema riportato nella figura che segue evidenzia gli organi e le strutture coinvolte nel sistema di assicurazione della qualità.



In particolare, il delegato per la qualità è responsabile di tre fondamentali attività:

1. *sviluppare e diffondere la cultura della qualità nella struttura accademica*, sia a livello individuale (del singolo docente, studente, pta), sia a livello del funzionamento della struttura e dei suoi organismi decisionali;
2. *verificare che le attività finalizzate a realizzare le procedure di qualità e ad attivare i processi di valutazione e accreditamento siano correttamente svolte* dagli organismi preposti, e dimostrate nei documenti richiesti dalla procedura AVA di ANVUR;
3. *redigere una relazione annuale* sullo stato del sistema di assicurazione della qualità della struttura accademica.



Presidio Qualità di Ateneo

Nel seguito si descrivono brevemente queste attività. Si ricorda che il tema della qualità nell'università in generale è presentato nel corso on line indirizzato a tutti i docenti, e che nell'area web Qualità (<https://www.unitn.it/ateneo/58341/qualita>) si possono facilmente trovare la normativa e le linee guida europee e nazionali, e le linee guida e i manuali operativi del nostro Ateneo.

Sviluppo e diffusione della cultura della qualità

La realizzazione delle procedure formali richieste da AVA dovrebbe documentare una ricerca sostanziale di miglioramento dei processi di formazione, ricerca e terza missione nei quali è impegnata l'Università. Questo processo non può che passare attraverso una diffusione della cultura della qualità *a livello individuale (singolo docente, studente, pta) e degli organi di gestione.*

A *livello individuale*, il PQA suggerisce di richiamare in particolare l'attenzione:

- alla comprensione generale di come i processi di qualità non siano sovrastrutture formali che si aggiungono al lavoro quotidiano, ma siano una parte dello stesso e indichino dei principi (da personalizzare) per migliorare e rendere più efficace il lavoro. Questa attività può trovare l'ausilio del corso on line precedentemente segnalato;
- allo sviluppo di un approccio didattico orientato all'apprendimento dello studente: a questo scopo il PQA ha indicato come prioritari la diffusione di un approccio di costruzione del syllabus dell'insegnamento basato sul *Constructive alignment* (progetto MIRA); il progetto si sta completando con una formazione specifica sulla valutazione degli apprendimenti, realizzata in collaborazione con il FormID (centro di competenza per la formazione dei docenti e l'innovazione didattica);
- a un approccio didattico aperto all'innovazione: per questo è importante sensibilizzare i colleghi alle attività formative promosse da FormID. Il PQA insiste in modo particolare sul coinvolgimento dei nuovi assunti in queste iniziative formative;
- a un approccio attento alla autovalutazione dell'efficacia della didattica: a questo proposito il PQA dà suggerimenti sull'utilizzo delle rilevazioni delle opinioni degli studenti in una nota disponibile sull'area web Qualità (<https://www.unitn.it/ateneo/58313/documentazione>), ma invita anche a non limitarsi a queste, cercando invece di formarsi un quadro più completo dei problemi di apprendimento riscontrati nelle proprie attività formative e di individuare possibili risposte ai problemi riscontrati.

Al *livello degli organi e delle strutture*, sviluppare cultura della qualità significa porre attenzione:

- ai risultati e alla loro corrispondenza con le attese al fine di porre in essere azioni migliorative, e di documentare attentamente le attività svolte per poter rispondere del proprio operato. Per questo è importante che esistano, ai diversi livelli (CdS e dipartimento/centro) momenti in cui si presentano le evidenze, si discutano i problemi e si attivino processi di soluzione e di miglioramento;
- altrettanto importante è promuovere l'attenzione ai rilievi e ai suggerimenti provenienti dal corpo docente, dagli studenti e dalle terze parti interessate alle attività di formazione, di ricerca e di terza missione effettuate. È importante che la documentazione prodotta nel dipartimento/centro (scheda di monitoraggio annuale, rapporto di riesame ciclico, relazione della Commissione paritetica docenti-studenti (CPDS) e dal Nucleo di valutazione sia discussa



Presidio Qualità di Ateneo

negli organismi collegiali, si considerino azioni correttive e che siano presenti momenti di confronto con le altre parti interessate.

Verifica della corretta attuazione di procedure e processi di AQ

I principali processi e procedure di AQ in cui è coinvolta la struttura accademica e sul cui corretto svolgimento il delegato per la qualità è chiamato a vigilare sono:

1. progettazione nuovo CdS o revisione di un CdS esistente
2. compilazione della SUA-CdS
3. compilazione della SUA-RD e TM o di documentazione dell'attività di ricerca svolta nella struttura
4. processo autovalutazione e valutazione del CdS:
 - a. redazione, diffusione e uso delle schede di monitoraggio annuale
 - b. redazione, diffusione e uso del rapporto di riesame ciclico
 - c. svolgimento delle attività della CPDS, tra cui la redazione, diffusione e uso della loro relazione annuale
5. processo di stesura e pubblicazione dei syllabi degli insegnamenti.

Il PQA ha pubblicato e aggiorna periodicamente il calendario delle attività attinenti ai diversi processi. È opportuno che il delegato per la qualità abbia presente le principali scadenze e sorvegli la corretta redazione della documentazione richiesta, avvalendosi delle linee guida disponibili nell'area web Qualità di Ateneo.

Relazione sulla qualità in dipartimento/centro

Si chiede al delegato per la qualità di dipartimento/centro di documentare, attraverso una breve relazione annuale (indicativamente di due pagine), lo svolgimento delle attività di AQ, segnalando eventuali criticità sulla applicazione delle procedure di qualità.

La relazione del delegato rappresenta un utile strumento per dare evidenza e valorizzare l'impegno profuso e i risultati perseguiti dagli attori coinvolti nei processi di AQ.

La relazione annuale, da condividere in Consiglio di Dipartimento/Centro e inviare al PQA entro il 20 gennaio di ogni anno (a partire dal gennaio 2020), dovrà dare indicazioni sintetiche sui seguenti aspetti:

1. sviluppo e diffusione della cultura della qualità nel dipartimento/centro:
 - i nuovi assunti hanno partecipato alle attività di formazione a loro dedicate?
 - nei CdS del dipartimento/centro sono state sviluppate innovazioni didattiche e si sono diffuse buone pratiche?
 - gli organismi collegiali si sono incontrati per discutere le evidenze sulla qualità della didattica, della ricerca e terza missione?
 - com'è avvenuto il confronto con le parti interessate in occasione di nuovi programmi formativi (o revisione di programmi esistenti) o con gli eventuali organismi permanenti di confronto (ad es. comitati di indirizzo, advisory board)?



Presidio Qualità di Ateneo

- come si è tenuto conto delle segnalazioni degli studenti o di eventuali criticità emergenti dalle rilevazioni delle opinioni degli studenti, o dalla raccolta diretta di osservazioni e suggerimenti?
- come è stato realizzato il coinvolgimento degli studenti nei processi per la qualità?

2. svolgimento dei processi - Didattica:

- i responsabili dei CdS del dipartimento/centro hanno curato la completa e corretta compilazione annuale della SUA-CdS?
- nell'attività di progettazione di nuovi CdS/revisione CdS i referenti del progetto/responsabili CdS esistenti hanno seguito le indicazioni contenute nelle apposite linee guida dell'Ateneo e del CUN/ANVUR?
- i gruppi di riesame dei CdS hanno tenuto conto della scheda di monitoraggio? Hanno analizzato e considerato anche le valutazioni e segnalazioni raccolte dagli studenti?
- le CPDS hanno operato in modo continuativo, tenendo traccia degli incontri, contribuendo ad evidenziare situazioni problematiche o avanzando suggerimenti?
- i documenti di AQ (rapporto di monitoraggio, rapporto di riesame ciclico e relazione della CPDS) sono stati oggetto di discussione nel dipartimento/centro o negli organismi di coordinamento della didattica?
- è stato dato seguito alle osservazioni del Nucleo di Valutazione?

3. svolgimento dei processi - Ricerca:

- il dipartimento/centro redige un rapporto sullo stato della ricerca, in cui dà evidenza dei risultati raggiunti e dei finanziamenti per la ricerca acquisiti?
- se esiste un rapporto, è stato discusso in dipartimento?
- che uso ne viene fatto?

4. svolgimento dei processi - Terza missione:

- il dipartimento/centro censisce le attività di terza missione (non censite dall'Ateneo)?
- il dipartimento/centro come promuove al proprio interno l'attività di divulgazione scientifica e trasmissione della conoscenza, al di fuori degli ambienti accademici?