

**4.**

**POLITICHE PER L'ASSICURAZIONE  
DELLA QUALITÀ  
2019 - 2021**





# 4.

## Politiche per l'assicurazione della Qualità 2019 - 2021

L'Ateneo si ispira ai modelli di assicurazione della qualità definiti a livello europeo e nazionale nel perseguimento della propria missione di creare, valorizzare e disseminare conoscenza per generare opportunità di sviluppo sociale, culturale ed economico.

Le linee guida europee (*Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area - ESG*) inquadrano l'assicurazione della qualità nel contesto dell'istruzione superiore, focalizzando l'attenzione dell'apprendimento centrato sullo studente, con particolare riferimento alla stretta complementarità fra ricerca e formazione, alla promozione della flessibilità dei percorsi educativi, allo sviluppo delle competenze didattiche e alla sperimentazione di metodi e strumenti didattici innovativi, definendo l'assicurazione della qualità come *"l'espressione usata per descrivere tutte le attività che rientrano in un ciclo di miglioramento continuo"*.

Ispirandosi a questi principi l'Ateneo di Torino in passato ha partecipato alle sperimentazioni condotte a livello nazionale inerenti la valutazione della qualità della didattica, con i progetti Campus e CampusOne, promossi dalla Conferenza dei Rettori delle Università Italiane, e il progetto di accreditamento dei Corsi di Studio promosso dalla Regione Piemonte. Tali esperienze hanno portato l'Ateneo a valorizzare le modalità operative introdotte in relazione alle procedure di assicurazione della qualità in ambito didattico, con la sistematizzazione di attività già in corso quali ad esempio la raccolta delle opinioni degli studenti. Nei medesimi anni l'Ateneo ha investito nell'evoluzione dei sistemi informativi di supporto alle attività didattiche e di raccolta dei prodotti della ricerca per costruire una base informativa, che garantisca il monitoraggio costante delle attività didattiche e di produzione scientifica.

Queste attività hanno trovato un'ulteriore spinta di sviluppo e sistematizzazione con la costruzione del sistema di assicurazione della qualità e valutazione a livello nazionale previsto con la Legge 240/2010 e

successivamente definito con il Decreto Legislativo 19/2012 in termini di principi generali. L'Agenzia Nazionale di Valutazione del Sistema Universitario e della Ricerca (ANVUR) ne ha successivamente dato attuazione attraverso le linee guida AVA (Autovalutazione, Valutazione periodica, Accreditemento) che ne definiscono procedure, ruoli e requisiti e che hanno guidato UniTO nell'adozione di un proprio sistema di assicurazione della qualità coerente con i requisiti richiesti e disegnato sulla propria realtà organizzativa. Un ulteriore impulso ai processi di assicurazione della qualità si è avuto con la candidatura dell'Università di Torino alla procedura di Accreditemento Periodico dell'ANVUR. UniTO è stato infatti il primo grande Ateneo ad essere valutato nella procedura di accreditation periodico e, a novembre 2015, ha ricevuto la visita della Commissione di Esperti della Valutazione (CEV). La valutazione si è conclusa con un giudizio finale di "pienamente soddisfacente" contenuto nel relativo Rapporto ANVUR che ha portato infine all'adozione del Decreto Ministeriale di Accreditemento Periodico dell'Ateneo (DM 544 del 02.08.2017). Il periodo di validità è di 5 anni per l'Ateneo (dall'a.a. 2017/2018 all'a.a. 2021/2022) e di 3 anni per i CdS (dall'a.a. 2017/2018 all'a.a. 2019/2020). L'Ateneo sta ora affrontando il processo di *follow up*, al termine del quale dovrà relazionare circa le attività effettuate per il superamento delle segnalazioni e/o condizioni dei requisiti di assicurazione della qualità valutati in sede di visita.

## 4.1

### Il sistema di Assicurazione della Qualità dell'Università degli Studi di Torino

Il sistema di assicurazione della qualità in UniTO è costituito dalle modalità con cui sono programmate le azioni che consentono di realizzare e migliorare le politiche definite dagli Organi di Governo e declinate nel piano strategico di Ateneo. L'Università di Torino, attraverso l'assicurazione della qualità promuove l'innovazione e il miglioramento continuo dei propri processi, mirando a dare fiducia a tutte le parti interessate e a perseguire obiettivi di sviluppo e miglioramento, tramite azioni coordinate che garantiscono una precisa definizione di ruoli, responsabilità, processi e tempi, assicurando di operare con la massima trasparenza.

L'applicazione sistematica di questi principi ha portato a garantire una partecipazione sempre più attiva ai processi di miglioramento dell'Ateneo da parte degli *stakeholder* sia esterni che interni al sistema universitario: parti sociali, docenti, personale tecnico e studenti, questi ultimi anche in veste di principali fruitori dei servizi didattici dell'Ateneo. In particolare, per rafforzare il loro coinvolgimento, si è potenziato il ruolo dei rappresentanti degli studenti negli organi di gestione e di valutazione, quali a esempio le commissioni che monitorano e valutano i percorsi formativi proposti e l'andamento delle carriere, ed è stata assicurata maggiore attenzione alle loro valutazioni sistematicamente raccolte e analizzate sulla didattica e sui servizi offerti.

Il sistema di assicurazione della qualità opera secondo le logiche di programmazione con l'obiettivo del miglioramento continuo delle attività ed affianca e permea i processi anche a livello dipartimentale. Attraverso le logiche di un procedimento a cascata, il processo di pianificazione strategica di Ateneo alimenta e viene a sua volta alimentato dal processo di pianificazione triennale dipartimentale, che prevede azioni di programmazione, monitoraggio e autovalutazione riferibili al quadro più ampio dei processi di assicurazione della qualità. Esso si è caratterizzato nel periodo 2015-2019<sup>7</sup> come un primo

<sup>7</sup> I Piani Triennali dei Dipartimenti riferiti al periodo 2015-2017 sono stati prorogati a tutto il 2018 al fine di migliorare l'efficacia del processo di pianificazione sincronizzando la redazione dei successivi piani triennali 2019-2021 con il mandato triennale dei Direttori di Dipartimento.

esercizio che ha consentito l'acquisizione di metodologie di programmazione comuni con la chiara definizione di obiettivi di miglioramento applicati agli ambiti di azione dei Dipartimenti e lo sviluppo di un'attività di loro monitoraggio su base annuale. Con il Decreto Ministeriale del 12 dicembre 2016, n. 987 e le conseguenti Linee Guida ANVUR in cui si è posta una maggiore attenzione al rafforzamento del sistema di assicurazione della qualità in ambito ricerca e, più in generale, sull'attività dei Dipartimenti, il processo di pianificazione triennale è giunto a un nuovo punto di maturazione. Con il prossimo esercizio 2019-2021 è stato infatti previsto un pieno allineamento del periodo di esecuzione dei piani con il mandato dei Direttori di Dipartimento al fine di valorizzare lo strumento di pianificazione e renderlo più funzionale in quanto strumento di riferimento per implementare il processo di assicurazione della qualità in ambito didattica, ricerca, terza missione, internazionalizzazione, e organico con conseguenti possibili sinergie sulle attività richieste ai Dipartimenti, sia a livello di responsabilità organizzative che di monitoraggio e autovalutazione dei processi, elementi fondamentali sia sul versante del processo di pianificazione che su quello dell'assicurazione della qualità.

Con questi presupposti, l'Ateneo ha inteso promuovere a livello centrale e periferico la diffusione della cultura della qualità, interpretandola anche come strumento per il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia delle attività dell'Ateneo. In quest'ottica il sistema di assicurazione di qualità deve quindi:

- definire con chiarezza una programmazione strategica integrata e condivisa;
- favorire la partecipazione attiva e consapevole degli studenti e di tutti gli altri attori della comunità universitaria al raggiungimento di obiettivi di miglioramento, definiti con chiarezza, comunicati e condivisi;

- coinvolgere la comunità accademica attraverso un'informazione semplice, tempestiva, aggiornata e completa;
- educare ad una cultura della qualità, sensibilizzando tutti i livelli e i ruoli della comunità nei confronti delle procedure di assicurazione della qualità.

Più in particolare il sistema di assicurazione della qualità si articola in macrofasi (programmazione, monitoraggio, autovalutazione e valutazione) che garantiscono un'organizzazione dei processi utile a pianificare le azioni, controllarne l'andamento, attuare i correttivi necessari, svolgere le attività di autovalutazione e recepire l'eventuale valutazione esterna come stimolo alla successiva pianificazione per arrivare a un superiore livello di qualità. Tale sistema, applicato da tutte le strutture dell'Ateneo per tutti i processi per i quali la struttura stessa opera, garantisce la progressiva diffusione di buone pratiche che possono essere condivise all'interno della comunità universitaria nell'ottica del miglioramento continuo.

Di seguito vengono riassunte le fasi del processo di assicurazione della qualità per ciò che riguarda l'attività didattica e l'attività di ricerca e terza missione dell'Ateneo.

## 4.2

### L'Assicurazione della Qualità per la Didattica

Il sistema di assicurazione della qualità per la didattica è volto a garantire che gli obiettivi formativi individuati in sede di progettazione dei Corsi di Studio siano sempre coerenti con le esigenze culturali, scientifiche e sociali e tengano conto delle caratteristiche peculiari che distinguono i corsi di laurea e quelli di laurea magistrale. Ai fini della progettazione dell'offerta viene valutata la disponibilità di risorse adeguate di docenza, personale e servizi, e successivamente monitorati i risultati e le strategie adottate a fini di correzione e di miglioramento e l'apprendimento incentrato sullo studente. Per quanto riguarda le attività nell'ambito della formazione, le 4 macrofasi sono declinate più in dettaglio come segue:

#### **Programmazione**

L'Ateneo indirizza le strutture nella fase di definizione della propria offerta formativa verificando la sostenibilità economico finanziaria, strutturale e di docenza al fine di ottenere la migliore allocazione delle risorse. I Corsi di Studio e i Dipartimenti programmano la propria offerta formativa secondo gli obiettivi strategici dell'Ateneo, in considerazione dei profili culturali e/o professionali richiesti dal mondo del lavoro ed emersi nel confronto continuo con le parti sociali e con gli studenti. L'Ateneo assicura che i CdS definiscano con chiarezza i profili professionali e le competenze che si intendono formare monitorando la coerenza con gli obiettivi formativi proposti, le competenze richieste all'ingresso e l'offerta programmata.

#### **Monitoraggio**

L'Ateneo, i Dipartimenti e i Corsi di Studio monitorano costantemente l'efficacia dei propri percorsi formativi tramite l'analisi di indicatori quantitativi per la valutazione della didattica relativi alla sostenibilità, alla regolarità delle carriere studenti, all'internazionalizzazione, alla soddisfazione e all'occupabilità degli studenti.

#### **Autovalutazione**

L'Ateneo definisce e verifica le attività periodiche di autovalutazione dei Corsi di Studio al fine di conseguire il pieno rispetto dei requisiti qualitativi previsti dalle procedure di assicurazione della qualità e individuare le aree di miglioramento e le azioni correttive da intraprendere. I Corsi di Studio annualmente riesaminano l'efficacia dei propri percorsi attraverso gli indicatori quantitativi di monitoraggio (sopra citati) e ciclicamente attraverso un'autovalutazione approfondita sulla validità e attualità del percorso offerto relativamente alle esigenze professionali e culturali richieste dai portatori di interesse, i risultati di performance delle carriere studenti e le risorse di docenza, strutture e servizi disponibili.

#### **Valutazione**

La verifica dell'efficacia del processo di autovalutazione e dell'andamento dei CdS, anche in termini di sostenibilità e performance delle carriere degli studenti, viene effettuata dalle Commissioni Didattiche Paritetiche Docenti-Studenti con il supporto del Presidio della Qualità. Il Nucleo di Valutazione valuta l'efficacia dell'intero sistema di assicurazione della qualità, a partire dalle Relazioni delle Commissioni paritetiche e attraverso l'analisi degli indicatori per la didattica e per la qualità e le audizioni di Corsi di Studio e Dipartimenti, in un confronto costante con il Presidio della Qualità. L'Ateneo viene infine valutato a livello nazionale attraverso il processo di Accreditamento svolto da ANVUR e a livello internazionale attraverso processi di audit da parte delle agenzie europee attive in settori specifici.



## 4.3

### **L'Assicurazione della Qualità della Ricerca e Terza Missione**

Il sistema di assicurazione della qualità per la ricerca e terza missione è volto a garantire, a livello centrale e dipartimentale, la qualità delle attività di ricerca e di terza missione mediante l'elaborazione di una strategia coerente con gli orientamenti ministeriali, l'analisi dei risultati delle valutazioni, gli esiti del monitoraggio dei risultati delle politiche e delle azioni volte a realizzarla e la distribuzione delle risorse disponibili. Una prima positiva esperienza di sistema a livello di assicurazione della qualità della ricerca e terza missione è stata effettuata in UniTO in occasione della scrittura da parte di tutti i Dipartimenti della prima Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale (SUA-RD) nell'anno 2015; scheda tuttavia non più proposta negli anni successivi da parte di ANVUR e MIUR e dunque inizialmente affiancata e poi sostituita dallo strumento di pianificazione strategica a livello di Ateneo e Dipartimento.

#### **Programmazione**

L'Ateneo supporta i Dipartimenti nella programmazione, nella raccolta e analisi dei dati di ricerca e terza missione quali presupposti per l'assunzione delle decisioni e l'attribuzione delle risorse, nella definizione di una propria pianificazione triennale in accordo con gli obiettivi strategici dell'Ateneo. In particolare, ma non solo, nel processo di pianificazione triennale vengono analizzati i dati e i principali risultati conseguiti dal Dipartimento al fine di identificare le aree di miglioramento su cui impostare obiettivi e azioni nell'arco temporale della pianificazione prevista.

#### **Monitoraggio**

L'Ateneo si è dotato di strumenti e procedure che permettono attività di analisi e riesame delle attività di ricerca e, con cadenze sistematiche, effettua il monitoraggio della produzione scientifica dei propri docenti e delle strutture cui essi afferiscono come ad esempio i Dipartimenti e i Collegi di Dottorato.

#### **Autovalutazione**

L'Ateneo promuove le attività di autovalutazione in relazione agli esiti di procedure di valutazione esterna della qualità della ricerca (es VQR, Dipartimenti di Eccellenza, etc.) e attraverso attività periodiche di autovalutazione anche nell'ambito della realizzazione dei piani triennali di Dipartimento. Gli obiettivi dipartimentali inseriti nei piani triennali vengono esaminati su base annuale, alla luce dei risultati ottenuti, delle criticità rilevate e considerando eventuali necessità di ridefinizioni degli obiettivi stessi o implementazione di nuove azioni di miglioramento.

#### **Valutazione**

Il Nucleo di Valutazione valuta l'efficacia del sistema di assicurazione della qualità per ciò che riguarda le attività di ricerca e terza missione e i servizi ad esse collegati. Il Nucleo inoltre, nella sua attività di valutazione, monitora e promuove l'autovalutazione presso i Dipartimenti, anche attraverso un programma di audizioni e prendendo in considerazione i risultati delle procedure di Accreditazione Periodico, di Valutazione della Qualità della Ricerca a livello locale (es. valutazione produzione scientifica per l'erogazione dei fondi di ricerca locale di Ateneo) e nazionale (es. VQR) e degli altri processi di valutazione nazionale riguardanti le strutture (es. Dipartimenti di Eccellenza).

## 4.4

### Il sistema della responsabilità nei processi di Assicurazione della Qualità

Le fasi dei processi di assicurazione della qualità vengono attuate attraverso la struttura organizzativa come definita dallo Statuto e dai regolamenti interni dell'Ateneo, che definiscono ruoli e responsabilità che permettono il buon funzionamento del sistema di assicurazione della qualità.

#### **Rettore**

Il Rettore esercita funzioni di indirizzo, di iniziativa e di coordinamento delle attività didattiche e scientifiche e assicura che ogni attività si svolga secondo i criteri della qualità e nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza, trasparenza e promozione del merito.

Il Rettore è coadiuvato dal Prorettore e dai Vice Rettori: il Prorettore affianca il Rettore nell'esercizio delle sue funzioni istituzionali e in tutti gli ambiti anche in ordine alle attività di assicurazione della qualità e supplisce a tutte le sue funzioni in caso di impedimento o assenza; i Vice Rettori coadiuvano le attività del Rettore negli ambiti su cui hanno ricevuto delega specifica e, in particolare, per le parti inerenti i processi di assicurazione della qualità.

#### **Direttore Generale**

Il Direttore Generale ha la responsabilità della complessiva gestione e organizzazione del personale tecnico-amministrativo, dei servizi e delle risorse strumentali e di assicurazione della qualità, al fine di garantire la legittimità, l'imparzialità, la trasparenza e il buon andamento dell'attività amministrativa e tecnica dell'Ateneo.

#### **Consiglio di Amministrazione**

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo che svolge le funzioni di indirizzo strategico, sovrintende alla gestione economico-patrimoniale, in attuazione degli indirizzi programmatici del Senato Accademico per perseguire la migliore efficienza e qualità nelle attività istituzionali dell'Ateneo.

Approva, su proposta del Rettore e previo parere del Senato Accademico per gli aspetti di sua competenza, il documento di programmazione integrata di Ateneo, l'indirizzo strategico, la programmazione finanziaria annuale e triennale del personale.

#### **Senato Accademico**

Il Senato Accademico è l'organo di indirizzo, di programmazione e di coordinamento delle attività didattiche e di ricerca dell'Università e in particolare delibera i criteri che l'Ateneo, nelle sue diverse articolazioni, adotta per l'assicurazione della qualità dei Corsi di Studio, la valutazione e il miglioramento continuo della formazione, della ricerca e dei servizi; formula proposte in materia di didattica, ricerca e servizi agli studenti da inserire nel documento di programmazione strategica di Ateneo; formula proposte di attivazione, modifica o soppressione di Corsi di Studio; formula proposte in merito agli accordi di cooperazione di didattica e di ricerca di rilevanza generale dell'Ateneo.

#### **Presidio della Qualità**

Il Presidio della Qualità rappresenta la struttura operativa interna all'Ateneo che assicura lo svolgimento adeguato e uniforme delle procedure di assicurazione della qualità in linea con gli indirizzi normativi nazionali e internazionali. Il Presidio della Qualità di Ateneo collabora nel dare attuazione alle politiche per la qualità definite dagli Organi di Governo, contribuendo in questo modo al miglioramento continuo dei Dipartimenti e Corsi di Studio e allo sviluppo in qualità delle attività di didattica, ricerca e terza missione.

Il Presidio si pone come raccordo tra gli organi centrali e le strutture periferiche di didattica e di ricerca nei processi di assicurazione della qualità e realizza sistematicamente attività formative e informative sui temi ad essa connessi. Il Presidio promuove il miglioramento

del sistema attraverso linee guida, la consultazione di tutti gli stakeholder, il monitoraggio degli indicatori, l'analisi e la condivisione dei risultati dei processi di autovalutazione e di valutazione interna ed esterna, valorizzando le best practice individuate.

Nello svolgimento delle sue funzioni, il Presidio della Qualità si confronta in modo sistematico con il Rettore, il Direttore Generale, il Consiglio di Amministrazione e il Senato Accademico per assicurare la realizzazione dei processi di AQ e nello svolgimento della propria attività, si coordina con il Nucleo di Valutazione nel rispetto delle specifiche prerogative e competenze.

#### **Nucleo di valutazione**

Il Nucleo di Valutazione è l'organo che valuta le politiche per la qualità dell'Ateneo e l'efficacia complessiva del sistema di assicurazione della qualità della formazione, ricerca e terza missione, anche con riferimento all'efficacia degli interventi di miglioramento. Il Nucleo formula indirizzi e raccomandazioni, effettua attività di monitoraggio, anche attraverso audizioni dirette, e predispone una Relazione con cadenza annuale contenente i risultati della propria attività di verifica, con particolare riguardo ai risultati delle rilevazioni delle opinioni degli studenti, al sistema di assicurazione della qualità; all'attività didattica e di servizio, all'attività di ricerca e terza missione e alla gestione delle risorse.

Il Nucleo di Valutazione esprime un parere vincolante sul possesso dei requisiti per l'Accreditamento iniziale ai fini dell'istituzione di nuovi Corsi di Studio e assolve un ruolo riguardo al monitoraggio dei requisiti di Accreditamento periodico dei corsi di studio dei Dipartimenti e dell'Ateneo anche nei confronti di ANVUR e MIUR.

Il Nucleo di Valutazione svolge anche le funzioni di Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) relative alle procedure di valutazione delle strutture e del personale, al fine di promuovere il merito e il miglioramento della performance strategica, organizzativa e individuale.

#### **Commissioni paritetiche docenti-studenti di scuola/ dipartimento**

Le Commissioni Didattiche Paritetiche Docenti-Studenti monitorano l'offerta formativa e valutano la qualità della didattica, dei servizi agli studenti, il grado di raggiungimento degli obiettivi a livello di singole strutture; propongono al Nucleo di Valutazione azioni di miglioramento della qualità e dell'efficacia delle strutture didattiche attraverso la relazione annuale.

La Commissione Didattica Paritetica Docenti-Studenti assume il ruolo di primo valutatore interno di Ateneo sulle attività formative del Dipartimento e dei Corsi di Studio di cui esso è capofila.

La Commissione Didattica Paritetica Docenti-Studenti redige annualmente una Relazione che prende in considerazione il complesso dell'offerta formativa, con particolare riferimento agli esiti della rilevazione dell'opinione degli studenti e agli esiti delle procedure di autovalutazione dei CdS, indicando eventuali aree di miglioramento. Tale Relazione viene trasmessa ai Corsi di Studio e ai Dipartimenti per l'assunzione delle rispettive responsabilità e al Nucleo di Valutazione per le attività di monitoraggio che competono a tale organo.

#### **Dipartimenti e Direttori di dipartimento**

I Dipartimenti sono le strutture, omogenee per fini e per metodi, ove si svolgono le attività di didattica, ricerca e terza missione di cui hanno piena responsabilità, anche ai fini del possesso dei requisiti di qualità. I Dipartimenti predispongono i propri Piani triennali che individuano obiettivi specifici per gli ambiti di didattica, ricerca, terza missione, internazionalizzazione e organico, in linea con le finalità strategiche di Ateneo. I Piani Triennali di Dipartimento costituiscono sia la finalizzazione della pianificazione strategica di Ateneo, sia una fonte utile al suo costante aggiornamento, in linea con le politiche di miglioramento continuo e assicurazione della qualità. Il Direttore del Dipartimento è il responsabile delle attività di AQ di Dipartimento.



### **Corsi di studio e Presidenti dei corsi di studio**

I Corsi di Studio sono le strutture in cui si articola l'offerta formativa e si realizzano le attività di assicurazione della qualità per la formazione.

Il Consiglio di Corso di Studio esercita le attività di programmazione e coordinamento delle attività didattiche; adotta e applica i criteri di Ateneo di assicurazione della qualità; nomina la Commissione di Monitoraggio e Riesame (CMR). La CMR è composta da docenti e studenti; ha funzioni di autovalutazione e stesura del Monitoraggio annuale e del Riesame ciclico del Corso di Studio, ivi compreso il monitoraggio degli interventi correttivi proposti. Il Presidente del Corso di Studio è il responsabile dell'assicurazione della qualità per il Corso di Studio, presiede la CMR e sovrintende alle procedure di autovalutazione; può nominare un suo delegato quale referente dell'assicurazione della qualità.

Il sistema di responsabilità disegnato per l'assicurazione della qualità mira a fornire chiarezza sui ruoli di ciascun referente istituzionale, offrire un'informazione chiara sui servizi e le attività che offre l'Ateneo e a garanzia della migliore fruizione dei servizi stessi.

Attraverso il documento sulle politiche per l'assicurazione della qualità l'Ateneo intende fornire a tutti gli stakeholder una visione complessiva dei processi di assicurazione della qualità implementati e il quadro sintetico di tutti gli attori impegnati nel loro funzionamento e progressivo miglioramento.

