



1506
UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI URBINO
CARLO BO

POLITICA PER LA QUALITÀ

Approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 68 del 23 marzo 2018
e adottato con D.R. n. 133 del 29 marzo 2018

Questo documento integra il quadro dei documenti strategici ai quali è temporalmente allineato. Ha pertanto validità triennale e sarà aggiornato con riferimento alle eventuali modifiche o integrazioni che potranno essere apportate ai documenti strategici.

Indice

1. Principi fondamentali	pag. 1
2. Gli attori	pag. 7
3. Il processo di assicurazione della qualità	pag. 10

1. Principi fondamentali

L'Università degli Studi di Urbino Carlo Bo, nel rispetto della normativa di riferimento (L. 240/2010; D.P.R. 76/2010; D.Lgs. 19/2012; D.Lgs. 49/2012; DM n. 987/2016), in accordo con le linee guida dell'Agenzia Nazionale di Valutazione del Sistema Universitario e della Ricerca (ANVUR) e in consonanza con il *Piano strategico* di Ateneo 2018-2020, riconosce come obiettivo primario l'attuazione di una efficace politica della qualità, orientando in questo senso le scelte e le strategie culturali, finanziarie ed organizzative dell'Ateneo.

Con il presente documento l'Ateneo esprime principi e indirizzi generali in tema di qualità.

A tal fine, l'Università degli Studi di Urbino Carlo Bo individua nel sistema di Assicurazione interna della Qualità delineato da ANVUR lo strumento per garantire il valore e la qualità delle attività di ricerca e di formazione, l'efficacia e l'efficienza dei servizi delle proprie strutture, l'adeguatezza dell'azione amministrativa, nonché il raggiungimento degli obiettivi strategici fissati dagli Organi accademici.

I **principi ispiratori** della Politica per la Qualità di un'istituzione universitaria, il cui fine educativo è quello di formare laureati competenti e dotati di pensiero autonomo e critico, sono:

- centralità dello studente;
- qualificazione dell'offerta formativa;
- utilizzo coerente ed efficiente delle risorse di docenza;
- sviluppo della cooperazione e della mobilità internazionale nel campo della ricerca e della formazione;
- inscindibilità delle attività di ricerca e di didattica;
- promozione della qualità della condizione studentesca, ripartendo le risorse secondo criteri di merito;
- salvaguardia delle pari opportunità, tutela contro le discriminazioni e riduzione degli ostacoli per la disabilità;
- sostegno all'attività di ricerca;

POLITICA PER LA QUALITÀ

- sostegno all'innovazione tecnologica, sviluppando cooperazione con le imprese e le istituzioni tanto del territorio quanto a livello nazionale e internazionale;
- sostegno all'imprenditorialità di docenti e studenti per lo sviluppo dei prodotti della ricerca;
- incentivazione all'utilizzo di nuove tecnologie per migliorare l'efficacia e l'efficienza dei processi amministrativi;
- garanzia di trasparenza e pubblicità dei processi decisionali;
- verifica della coerenza tra obiettivi dichiarati e risultati raggiunti nelle attività di ricerca, nell'erogazione della didattica e nei processi amministrativi e gestionali.

La Politica per la Qualità andrà perseguita anche attraverso un dialogo continuo con le **parti interessate**, che sono:

- ◆ studenti, potenziali studenti nazionali ed internazionali e loro famiglie;
- ◆ laureati e studenti impegnati in percorsi di studio *post lauream*;
- ◆ personale docente e tecnico-amministrativo;
- ◆ istituzioni regionali, nazionali ed internazionali;
- ◆ altri attori nel contesto produttivo, sociale, culturale.

La Politica per la Qualità sarà utilizzata per definire obiettivi di miglioramento coerenti e misurabili, attraverso appositi indicatori di processo e di prodotto in relazione alle esigenze dei propri utenti. A tale scopo saranno promosse procedure di valutazione delle strutture e di tutto il personale, idonee a riconoscere il raggiungimento degli obiettivi e a favorire il miglioramento delle prestazioni organizzative ed individuali, valorizzando qualità e merito e modulando la destinazione delle risorse disponibili.

Il processo di assicurazione della qualità dovrà partire da una sistematica attività di **informazione, sensibilizzazione e formazione** rivolta a tutto il personale, nella convinzione che solamente l'azione sinergica di tutte le sue componenti, nessuna esclusa, possa garantire un reale percorso verso l'attuazione di politiche per la qualità.

Per le attività didattiche

La Politica per la Qualità dell'Ateneo si ispira al rispetto delle linee guida per l'Autovalutazione, Valutazione periodica e Accredimento indicate da ANVUR.

POLITICA PER LA QUALITÀ

Insisterà sulla **qualità della didattica** e sulla **collaborazione con gli studenti**, valorizzando al massimo gli strumenti che essi hanno a disposizione per incidere sulla realtà dell'Ateneo, come, ad esempio, la partecipazione alle attività delle commissioni paritetiche ed a quelle relative agli organi di gestione. L'Ateneo si adopererà affinché il contributo della componente studentesca sia sempre più efficace sia sulla valutazione sia sul miglioramento continuo delle attività formative, ivi comprese quelle extracurricolari che rientrano nella formazione permanente e la mettono in contatto con ambiti anche esterni all'Università. Tassello importante di questa azione sono le iniziative che l'Ateneo urbinato ha già da tempo intrapreso in materia di **orientamento e tutoraggio affidati proprio agli studenti**, che così possono dialogare, assieme ai docenti, con i futuri studenti (tutorato in ingresso) e con gli studenti già iscritti (tutorato *in itinere*). Conformemente a questi principi, si valorizzeranno anche **le peculiarità del contesto ambientale e delle strutture** che distinguono l'Ateneo urbinato non solo per il contesto storico-architettonico, ma anche per la presenza di importanti attività di divulgazione scientifica, culturale e di intrattenimento di alto profilo promosse dall'Università in collaborazione con le associazioni culturali studentesche e le amministrazioni del territorio.

Le azioni per perseguire tali finalità sono:

- **potenziare ed incrementare i sistemi di valutazione, autovalutazione e monitoraggio** già in atto nell'Ateneo, al fine di mantenere ed ottimizzare gli impegni definiti nell'offerta formativa;
- rafforzare la **diversificazione** e l'**innovazione** della didattica, la cui qualità dovrà essere misurata non solo in termini di sostenibilità, ma anche di rinnovamento delle metodologie, attraverso percorsi di formazione in grado di coniugare efficacemente conoscenze e competenze da investire in campo professionale: sarà perciò necessario promuovere **l'innovazione tecnologica nella didattica** e ottimizzare **la didattica in lingua straniera** in relazione alle peculiarità disciplinari di ogni insegnamento (questo comporterà da parte dell'Ateneo anche un piano di investimenti sulle tecnologie, sulle strumentazioni e sulla formazione del corpo docente a tutti i livelli);
- qualificare il **rapporto studenti-docenti** alla luce delle opportunità previste dalla riforma del sistema universitario nazionale, dagli *standard* e dalle linee guida europei per l'assicurazione della qualità nelle istituzioni di istruzione superiore;

POLITICA PER LA QUALITÀ

- rafforzare il **rapporto fra studenti e personale tecnico-amministrativo** riconoscendo valore strategico all'integrazione di tutti gli attori del sistema universitario urbinatese; il PTA è un punto di stabilità del sistema e, per docenti e studenti, costituisce la rete di inquadramento gestionale della didattica e della ricerca;
- promuovere iniziative rivolte a studenti in situazione di svantaggio (per esempio corsi estivi, insegnamento a distanza, forme specifiche di tutorato).

La Politica per la Qualità sarà perseguita con la valorizzazione dei corsi di studio (CdS) non solo sulla base delle prospettive lavorative, ma anche in relazione alla ricerca, alla produzione culturale in fase di terza missione ed alla realizzazione e progettazione di spazi culturali. Lo studente potrà così essere protagonista e - nei limiti del suo ruolo - attore nei processi di interrelazione fra l'Università e il mondo dell'impresa, del lavoro, della cultura in modo continuativo e strutturato. In definitiva l'Ateneo urbinatese intende non solo far acquisire specifiche competenze professionali, ma anche contribuire ad un processo formativo più ampio dello studente come soggetto consapevole e capace di agire autonomamente.

Per le attività di ricerca e terza missione

La Politica per la Qualità della Ricerca e della Terza missione è volta a favorire la formulazione e l'adozione di procedure incentrate sul coinvolgimento degli attori e volte ad ottenere un miglioramento degli indici di valutazione periodica, in particolare attraverso il rafforzamento dell'azione di monitoraggio delle attività di ricerca e dei loro esiti.

A tal fine si opererà per:

- creare un'**anagrafe**, costantemente aggiornata, **dei progetti di ricerca** competitivi a livello locale, nazionale e internazionale;
- stimolare i Dipartimenti a **monitorare** costantemente e metodicamente i **flussi della ricerca e la produttività** dei propri componenti;
- elaborare **strategie di disincentivazione all'inerzia produttiva**: questo deve avvenire soprattutto nei Dipartimenti tramite i criteri della distribuzione dei fondi, che devono essere semplici ed immediatamente percepibili, nonché adeguati alle diverse tipologie valutative della ricerca nei vari ambiti;

POLITICA PER LA QUALITÀ

- promuovere e sostenere, in sede di appoggio strutturale e finanziario da parte dell'Ateneo, i **progetti di Centri e gruppi di ricerca che coinvolgano più SSD**;
- **valorizzare ed implementare gli strumenti per la ricerca**, che ad Urbino consistono non solo in **strutture laboratoriali**, ma anche in un **patrimonio librario** di imponenti dimensioni e di pregio assoluto;
- promuovere l'adozione di procedure atte a favorire il **trasferimento tecnologico**, i brevetti e le attività imprenditoriali intraprese dall'Università;
- costituire inoltre un'anagrafe delle collaborazioni con Enti e imprese, come anche di tutte le attività di *public engagement* e formazione permanente in grado di far risaltare a livello nazionale ed internazionale i risultati ottenuti dai ricercatori dell'Università urbinata.

La riorganizzazione degli spazi bibliotecari dedicati alla ricerca, l'investimento crescente nelle banche dati elettroniche sono passi cruciali verso la qualificazione della ricerca a tutti i livelli. Urbino ha già, grazie a questi elementi, un'attrattiva importante verso studiosi che provengono da tutto il mondo. L'obiettivo è ampliare la disponibilità di questi strumenti, con una rete bibliotecaria e documentale sempre più interrelata, ricca ed accessibile, in modo tale da rendere sempre più appetibile il soggiorno urbinata di ricercatori da tutto il mondo, anche attraverso l'impegno a potenziare la ricettività.

Per le attività amministrative e di servizio

Un'efficace Politica per la Qualità incentrata sul miglioramento continuo non può prescindere da una organizzazione delle attività amministrative e di servizio orientata in tal senso. A questo riguardo l'Università di Urbino Carlo Bo si impegna a promuovere e favorire una sempre più attiva ed armonica **collaborazione fra personale docente, personale tecnico-amministrativo e componente studentesca**. Questo avviene soprattutto all'interno degli organismi preposti al monitoraggio e controllo dei processi di AQ sia attraverso un dialogo continuo e costruttivo sia attraverso una specifica attività di formazione rivolta a tutto il personale in merito agli obiettivi ed alle procedure che costituiscono il sistema AVA.

POLITICA PER LA QUALITÀ

In particolare il ruolo del personale tecnico-amministrativo sarà sempre più valorizzato ed incentivato al fine di creare una struttura di sostegno e supporto alle attività didattiche, di ricerca e di servizio agli studenti ben preparato, coerente con gli obiettivi di qualità fissati dall'Ateneo. Particolare attenzione sarà rivolta alle figure più giovani, in termini sia anagrafici sia di anzianità di servizio, le quali necessitano di un adeguato supporto per comprendere al meglio gli obiettivi e le specificità del progetto di formazione in un'ottica di miglioramento continuo dei processi di assicurazione della qualità.

La **struttura organizzativa** del sistema di Assicurazione interna della Qualità dell'Università degli Studi di Urbino Carlo Bo è articolata nel modo seguente:

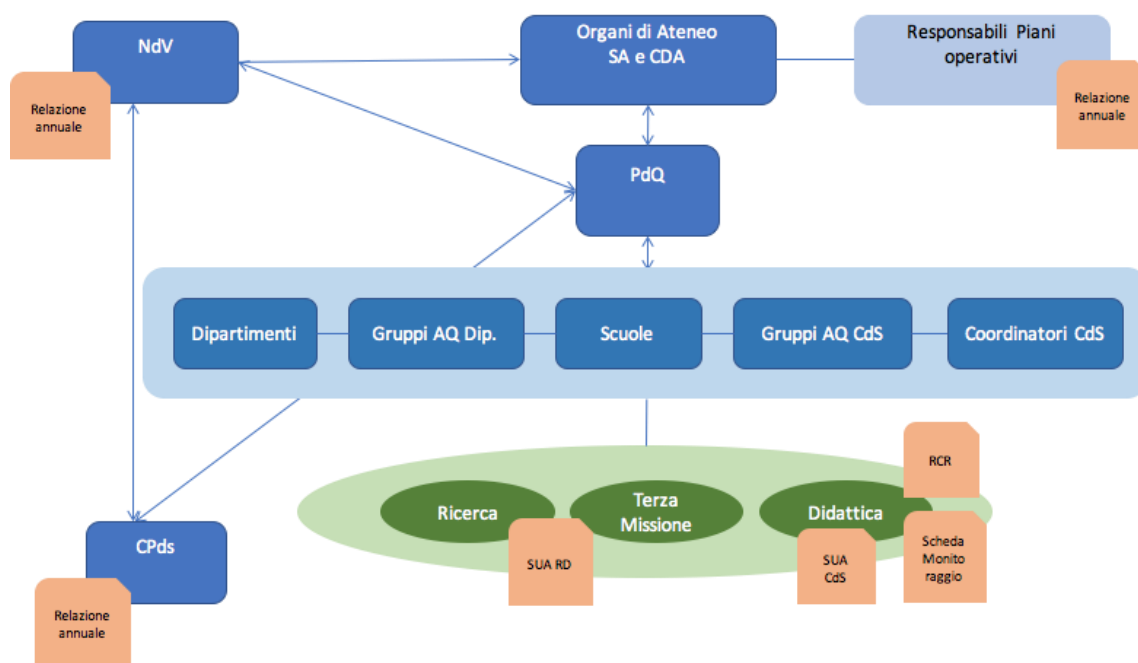


Fig. 1

Il cuore del processo di Assicurazione della Qualità è il rapporto diretto e partecipe tra il Presidio della Qualità d'Ateneo ed i Gruppi per l'Assicurazione della Qualità delle strutture dipartimentali e didattiche.

Le attività sopra espone, coerenti con i principi ispiratori assunti, costituiscono le linee guida delle politiche di Assicurazione della Qualità adottate dall'Ateneo, che

POLITICA PER LA QUALITÀ

vengono di seguito sostanziate in documenti sinottici di campo (rispettivamente per la Ricerca e per la Formazione) e nei relativi documenti attuativi corredati della necessaria decretazione da parte degli Organi di governo dell'Ateneo.

2. Gli Attori

Nell'ambito delle strutture sopra rappresentate si sintetizzano le figure operative e le loro funzioni, come previste dalla legge 30 dicembre 2010, n. 240, dallo Statuto dell'Ateneo e/o dal Sistema di Assicurazione della Qualità.

- ◆ **Rettore**: rappresenta l'Ateneo ed esercita le funzioni di indirizzo, iniziativa e coordinamento delle attività scientifiche e didattiche; è responsabile del perseguimento delle finalità dell'Ateneo secondo criteri di qualità e nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza, trasparenza e promozione del merito; la sua azione è coadiuvata da **prorettori** e **delegati** che possono anche essere responsabili di attività connesse al perseguimento di obiettivi specifici e strategici di Ateneo;
- ◆ **Senato accademico**: è l'Organo di indirizzo e coordinamento delle attività di Ricerca, di Formazione e della Politica per la Qualità, contribuendo ad individuare gli obiettivi e ad elaborare le strategie;
- ◆ **Consiglio di Amministrazione**: è l'Organo che, condividendo strategie ed obiettivi, individua ed assegna le necessarie risorse per il perseguimento delle finalità;
- ◆ **Direttore generale**: è responsabile della complessiva gestione ed organizzazione dei servizi, delle risorse strumentali e del personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo sulla base degli indirizzi definiti dal Consiglio di Amministrazione;
- ◆ **Direttore di Dipartimento**: coordina le attività dipartimentali (di concerto con quanto deliberato dal Consiglio di Dipartimento) al fine di dare esecuzione alle linee guida indicate dagli Organi di Governo; nomina le figure responsabili del monitoraggio, dell'AQ dipartimentale, del Riesame, assicura la compilazione delle schede SUA-RD e SUA-CdS, si adopera per dare attuazione alle indicazioni derivanti dalle attività di riesame, dai suggerimenti del PdQ, delle Commissioni paritetiche al fine di valorizzare il ciclo di miglioramento, anche in relazione alle indicazioni del NdV;
- ◆ **Presidente della Scuola**: ha il compito di coordinare le attività dei CdS e la loro progettazione, di garantire la corretta compilazione delle relative SUA e dei

POLITICA PER LA QUALITÀ

Documenti di Gestione; il Presidente della Scuola, in collaborazione con i Referenti dei CdS ed il Gruppo di AQ per la Didattica, consulta con cadenza almeno annuale i portatori di interesse specifici per i CdS, individuando le organizzazioni da interpellare, predisponendo le relative metodologie di consultazione (consultazioni dirette, documenti, studi di settore) e comunicandone gli esiti alle strutture interessate, anche ai fini dell'attività dei Gruppi di Riesame e delle Commissioni Paritetiche;

- ◆ **Consiglio di Dipartimento:** con il coordinamento del Direttore e della Giunta, garantisce lo svolgimento delle attività di Ricerca, didattiche e di AQ derivanti dalle linee guida, dalle indicazioni del PdQ, dal gruppo di AQ dipartimentale e del NdV; garantisce inoltre con la propria funzione di controllo e deliberante la sostenibilità della Ricerca e dell'Offerta Formativa per le quali individua e approva gli obiettivi e le strategie per il loro consolidamento e sviluppo;
- ◆ **Consiglio della Scuola:** propone al Consiglio di Dipartimento gli obiettivi di formazione che intende raggiungere per i CdS; individua le azioni per conseguirli, verificandone l'attuazione e l'efficacia;
- ◆ **Commissione paritetica docenti-studenti:** prevista dall'art. 2, comma 2, lettera g), della L. 240/2010 e dallo Statuto, svolge attività di valutazione, consultazione e controllo sulla didattica e sui servizi agli studenti; valuta la coerenza tra il progetto formativo dei CdS e gli obiettivi formativi, nonché la coerenza e l'efficacia delle azioni correttive proposte nei documenti di monitoraggio annuale e di riesame ciclico, collaborando attivamente sia con il PdQ sia con il NdV e segnalando ai Responsabili AQ eventuali criticità relative al CdS di riferimento; redige annualmente una relazione articolata sul complesso dell'attività formativa, tenendo conto in particolare degli esiti della rilevazione dell'opinione degli studenti; individua indicatori per la valutazione dei risultati delle attività di servizio agli studenti da parte del personale; formula pareri sull'attivazione e la soppressione dei CdS;
- ◆ **Gruppi AQ per la Ricerca dipartimentale:** individuano, promuovono, guidano e sorvegliano l'efficacia delle attività di AQ per la ricerca all'interno del Dipartimento, interfacciandosi con il PdQ; compiono attività di monitoraggio e provvedono alla stesura del rapporto di riesame e all'individuazione di azioni di miglioramento;

POLITICA PER LA QUALITÀ

- ◆ **Gruppi AQ per i CdS:** individuano, promuovono, guidano e sorvegliano l'efficacia delle attività di AQ per la didattica all'interno del Dipartimento, interfacciandosi con il PdQ;
- ◆ **Gruppi per il Riesame dei CdS:** compiono attività di monitoraggio e provvedono alla stesura dei rapporti (scheda di monitoraggio annuale e riesame ciclico) e all'individuazione di azioni di miglioramento;
- ◆ **Presidio della Qualità di Ateneo:** nominato dal Rettore con Decreto, implementa e monitora la Politica per la Qualità a livello di Ateneo, di CdS e di Dipartimento, così come definita dagli Organi di Governo; fornisce suggerimenti ed indirizzi ai Dipartimenti (Direttori, Gruppi AQ e Riesame); formula indicazioni e predispone linee guida per l'avvio e il funzionamento del sistema, nonché per le modalità di interazione e di comunicazione dei diversi attori e di miglioramento del collegamento e dell'integrazione tra servizi di Ateneo, dei Dipartimenti e delle Strutture didattiche; nello specifico supervisiona la redazione delle Schede SUA-CdS e delle Schede SUA-RD, le schede di monitoraggio, i rapporti di Riesame, la correttezza dei flussi informativi in materia di Qualità; pianifica e coordina in stretta collaborazione con il NdV lo svolgimento di *audit* interni; vigila, di concerto con il NdV, sull'adeguato funzionamento degli strumenti di AQ dell'Ateneo, anche tramite azioni di monitoraggio; relaziona agli Organi di governo e al NdV, con cadenza annuale, sullo Stato del Sistema di Qualità; individua *set* di indicatori omogenei da utilizzare per le valutazioni e le analisi periodiche, che permettano confronti a livello nazionale e, laddove possibile, internazionale; predispone modelli *standard* di documentazione che agevolino la diffusione a tutti i livelli di una metodologia di lavoro uniforme ed efficace; organizza iniziative di comunicazione, formazione e sensibilizzazione nei confronti di tutte le componenti dell'Ateneo coinvolte nel sistema di AQ, utili ad esplicitare i principi e i valori fondanti di un sistema di miglioramento continuo;
- ◆ **Nucleo di Valutazione:** ai sensi della L. 370/1999, della L. 240/2010, del D.Lgs. 19/2012, del DM 987/2016 e dello Statuto, esprime un parere vincolante all'Ateneo sul possesso dei requisiti per l'Accreditamento iniziale ai fini dell'istituzione di nuovi Corsi di Studio, valuta l'efficacia complessiva della gestione di AQ dell'Ateneo, verifica l'attività di ricerca svolta dai Dipartimenti e la qualità ed efficacia dell'offerta didattica, anche sulla base degli indicatori

individuati dalle Commissioni paritetiche docenti-studenti; verifica la congruità del *curriculum* scientifico o professionale dei titolari di contratti di insegnamento di cui all'art. 23, comma 1, legge n. 240/2010; verifica l'adeguatezza dei criteri di assegnazione delle risorse ai Dipartimenti e all'interno dei Dipartimenti; può fornire suggerimenti e consulenza ai Dipartimenti, anche di concerto con il PdQ; relaziona agli Organi di Governo sullo stato della AQ d'Ateneo; effettua un'attività di controllo e relaziona all'ANVUR sui risultati dell'applicazione dei criteri e degli indicatori definiti per la valutazione periodica dell'efficienza e dei risultati conseguiti dall'Ateneo nell'ambito della didattica, della ricerca e dell'assicurazione della qualità dell'Ateneo; supporta il monitoraggio svolto dall'ANVUR per la verifica dell'adeguatezza del processo di auto-valutazione; redige una relazione annuale secondo quanto previsto dal documento ANVUR "Autovalutazione, valutazione ed Accredimento del sistema universitario italiano", inviandola al MIUR ed all'ANVUR secondo le modalità prescritte; verifica l'adempimento nei CdS e nei Dipartimenti delle raccomandazioni e delle segnalazioni formulate dalle CEV in occasione delle visite esterne; in presenza di elementi critici può richiedere la redazione di Rapporti di Riesame ciclico ravvicinati;

- ◆ **Commissioni operative:** sono strutture che agiscono per mandato esplicito degli Organi di Governo tramite idoneo strumento che ne definisce i compiti (delibera, decreto, disposizione). Il contributo verso gli Organi di Governo concorre alla messa in atto delle politiche d'Ateneo.

3. Il processo di assicurazione della qualità

Il processo di assicurazione della qualità definisce come l'Ateneo persegue i propri obiettivi strategici e mette in atto le sue politiche per la qualità. Parte integrante è il "Documento di descrizione dei processi di assicurazione della qualità" nel quale sono indicate, rispetto ai singoli obiettivi definiti all'interno del *Piano strategico* di Ateneo, i soggetti responsabili dei processi, le strutture amministrative di riferimento, i documenti di *input* e di *output* come anche i soggetti preposti al controllo e al monitoraggio dei processi.

Da un punto di vista operativo l'Ateneo opera secondo la procedura illustrata in Fig. 2.

POLITICA PER LA QUALITÀ

Il *Piano strategico* definisce i macro-obiettivi di Ateneo di primo e secondo livello, ovvero generali e specifici. Questi restano stabili per un triennio e sono rivisti solo nel caso di eventi eccezionali o a seguito di visite di accreditamento periodico ad opera di ANVUR che dovessero richiedere la modifica delle priorità che l'Ateneo si è dato.

Il *Piano strategico* contiene altresì la definizione di specifici piani operativi, la cui conseguente attuazione è demandata a soggetti Responsabili/Prorettori/Delegati, specificatamente individuati dagli Organi di Ateneo, nel rispetto delle strategie generali di Ateneo e delle politiche per la qualità.

I piani operativi declinano gli obiettivi strategici e specifici precisando le azioni da intraprendere, le risorse necessarie, gli indicatori misurabili di successo e le metriche ad essi associati, le strutture amministrative coinvolte nell'attuazione del piano operativo ed i responsabili dei diversi obiettivi, le strutture coinvolte nel loro monitoraggio e la frequenza del monitoraggio stesso. I Responsabili dei piani operativi relazionano annualmente sullo stato di avanzamento delle azioni al fine di consentire agli organi di Ateneo di mantenere una visione complessiva sullo stato di avanzamento dei piani operativi e sul raggiungimento degli obiettivi del *Piano strategico* e, qualora necessario, della necessità di rimodularli. Le eventuali azioni di rimodulazione devono essere adeguatamente motivate in un'ottica di trasparenza verso i portatori di interesse esterni all'Ateneo.

Tale modalità operativa consentirà, da un lato, di rendere chiare le procedure di attuazione del *Piano strategico* con una precisa definizione di responsabilità, risorse e tempi, dall'altro, di accrescere, nei soggetti responsabili che supportano gli Organi di Governo dell'Ateneo, una cultura della qualità, dell'autovalutazione e dell'azione, tramite obiettivi e processi, prodromica alla creazione di una classe dirigente preparata ad affrontare le sfide gestionali proprie dell'attuale sistema universitario.

Il Presidio della Qualità concorre alla creazione e al monitoraggio dei processi di assicurazione della qualità così definiti.

POLITICA PER LA QUALITÀ

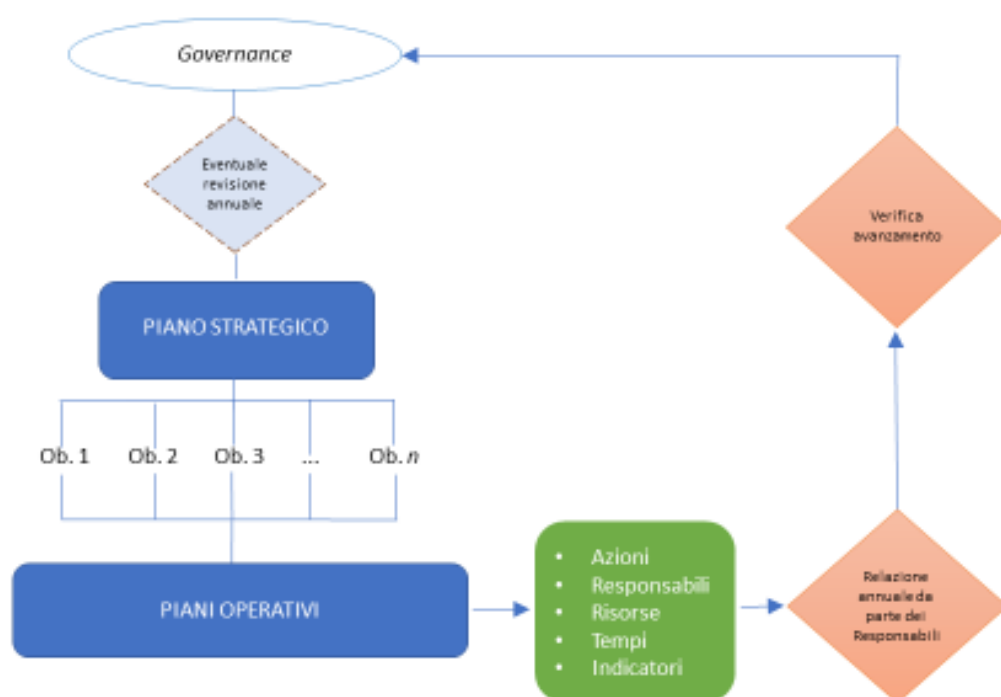


Fig. 2



1506
UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI URBINO
CARLO BO

www.uniurb.it